

Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

PRIMER TRIMESTRE (AÑO 2024)

INTRODUCCIÓN

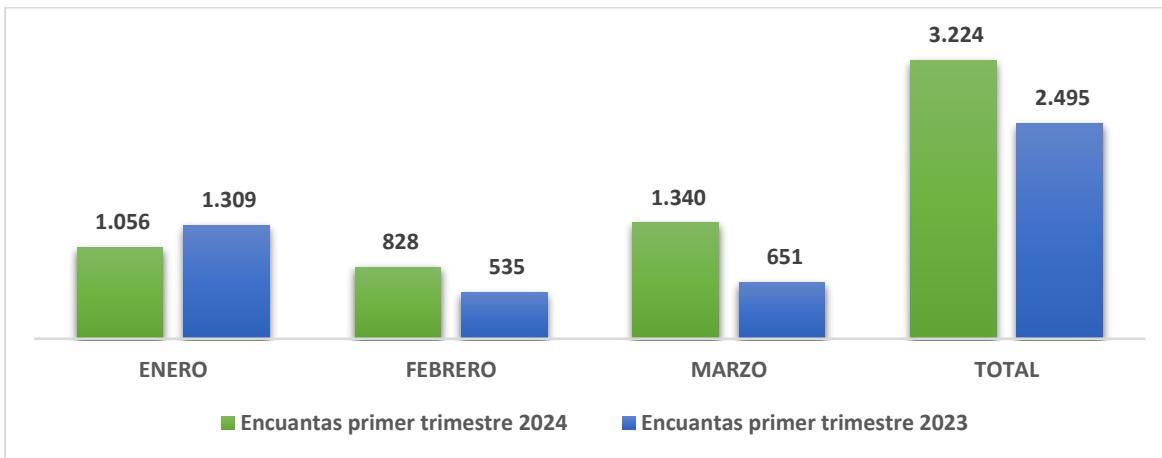
En este primer trimestre 2024, de enero a marzo el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 8 personas (1 coordinador, 1 técnica administrativa, 1 auxiliar área de la salud, 5 auxiliares administrativos y apoyo de la trabajadora social).

En este seguimiento del año 2024, 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:

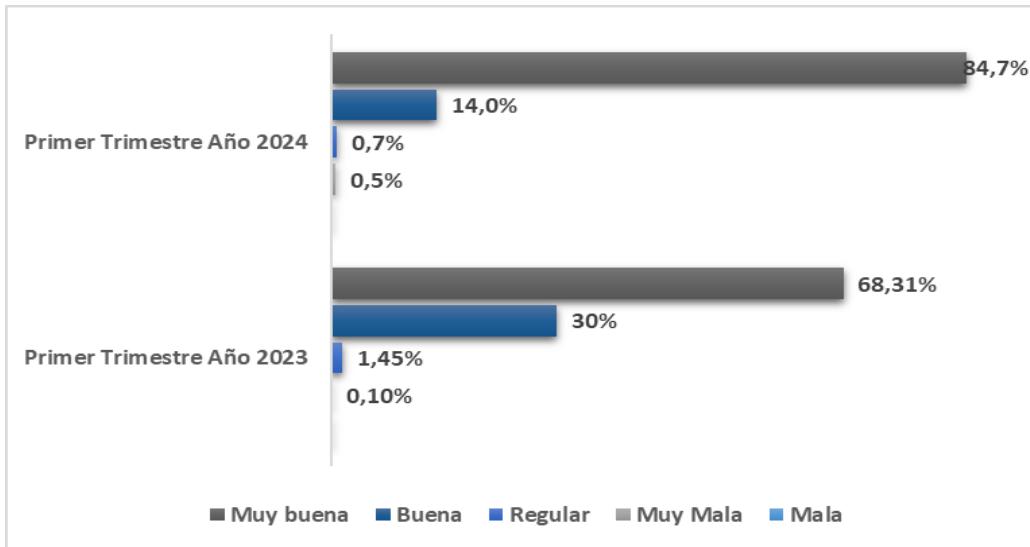
Durante este primer Trimestre 2024 se realizaron 3.224 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de los servicios), de forma telefónica (llamadas a pacientes que estuvieron en las áreas de urgencias, hospitalización adultos y cirugía) y de manera electrónica en el link institucional para depositar encuestas de satisfacción.

Gráfico 1. Número de encuestas realizadas primer trimestre de 2024 vs 2023



Para este Trimestre de 2024, de acuerdo al plan de mejora del área iniciado subimos la cantidad de encuestas con respecto al periodo anterior, 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 mantener y seguir mejorando la cantidad de encuestas 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 febrero y marzo de 2024 se realizaron iniciativas del grupo de trabajo de atención al usuario en algunos servicios que nos permiten subir las cantidades, 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 realizará un estricto seguimiento con notas a la calificación de desempeño laboral.

Grafico 2. Porcentaje Satisfacción primer trimestre 2024 vs 2023
(Respuestas a la pregunta: En general ¿cómo calificaría la atención prestada?)

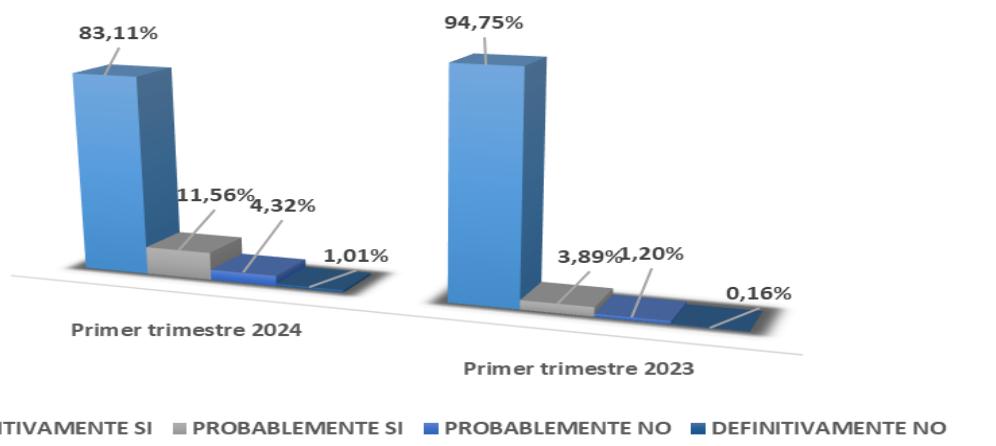


Las encuestas que se diligencianos nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios ofrecidos por el hospital tanto de manera general como por servicio. Para este primer trimestre de 2024, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida en general, y en el gráfico 2 la satisfacción obtenida por servicios, donde se observa en general una calificación favorable del 98.7% en año 2024 y contra un 98.31% del año 2023

Gráfico 3. Fidelización

Fidelización Durante el Primer trimestre 2024 vs 2023

¿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 primer trimestre 2024, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 83,11% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 11.56% que probablemente SI lo harían y menos del 6% que probablemente NO lo harían, también se refleja que estamos obteniendo una medida de más confianza porque estamos indagando de mejor 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) Primer trimestre 2024 vs 2023

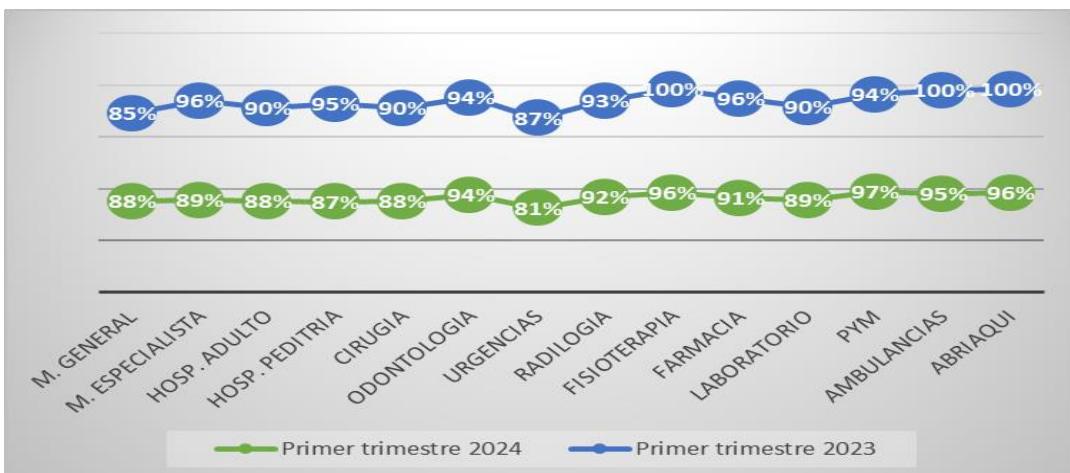
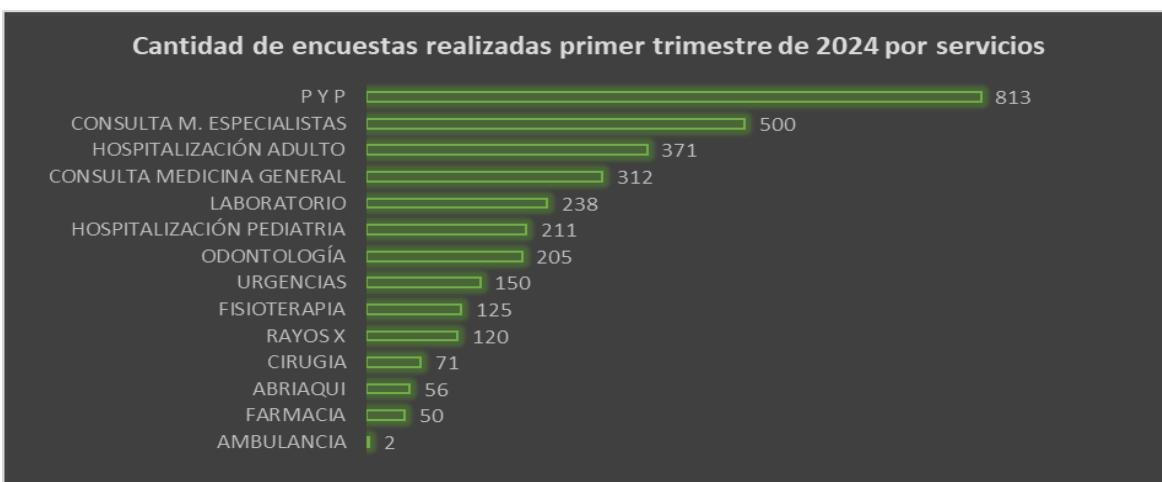


Grafico 5.

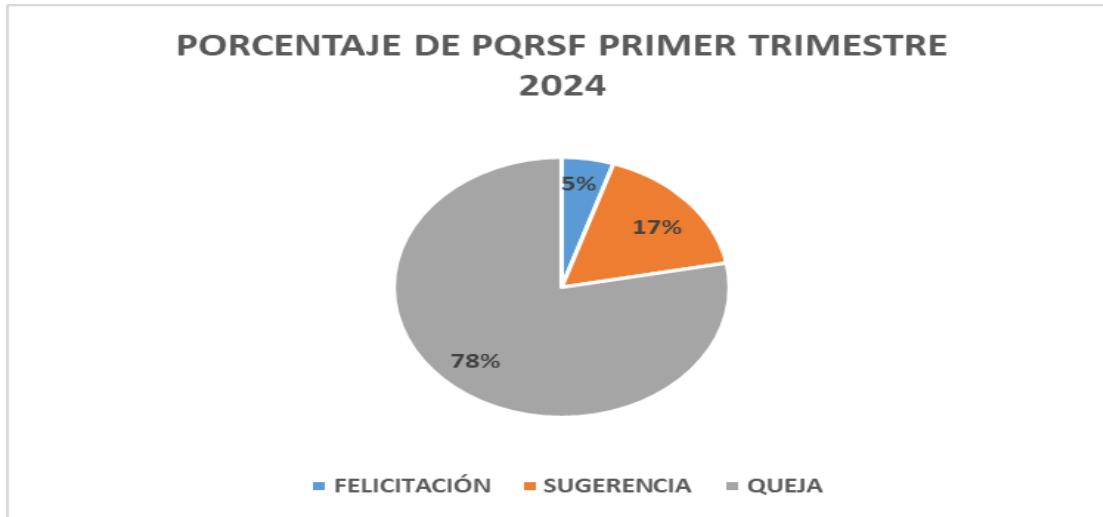


1.3 Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

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 trimestre evaluado.

1 Gestión de PQRSF porcentaje Grafico 6

Durante el Primer trimestre 2024 se recibieron 58 manifestaciones, de las cuales el 78% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 17% correspondieron a sugerencias, 5% felicitaciones, reclamos 0% y peticiones el 0%



Gestión de PQRSF unidades primer trimestre 2024 Grafico 7

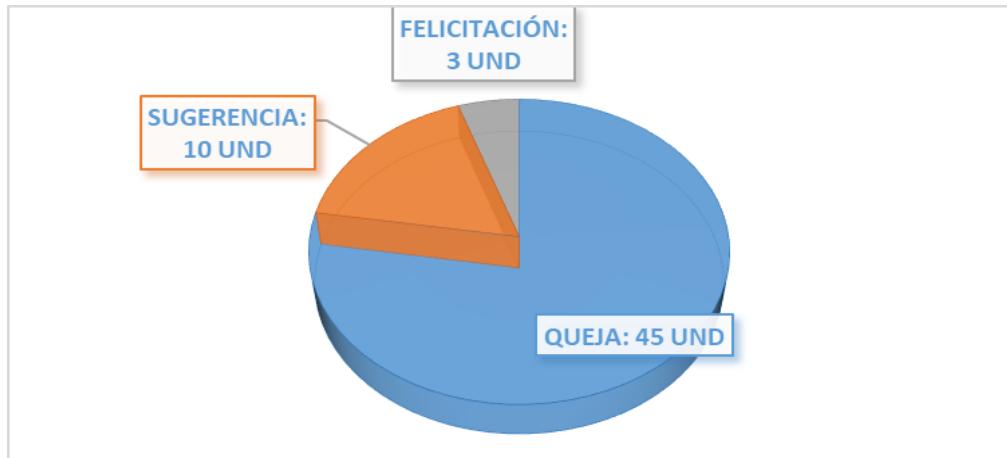
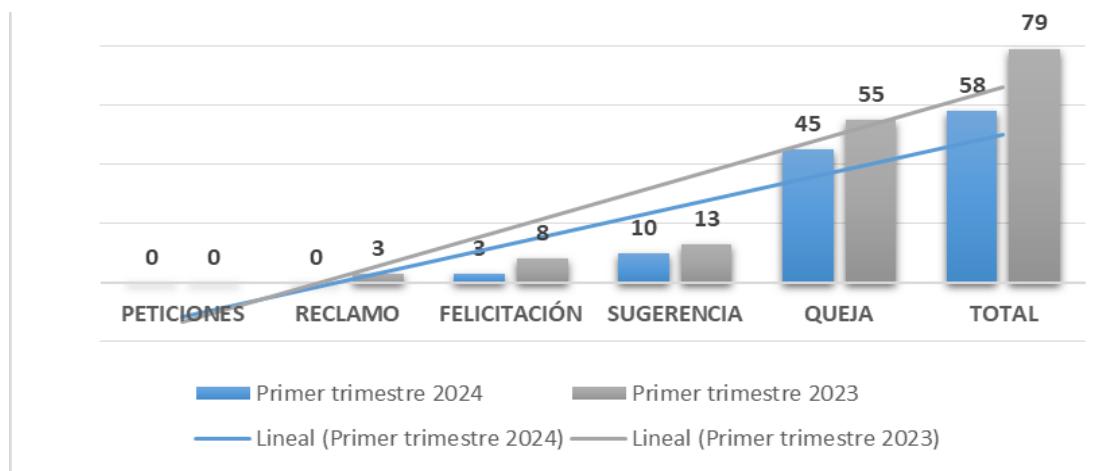


Gráfico 8. Gestión de PQRSF primer trimestre 2024 vs 2023



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

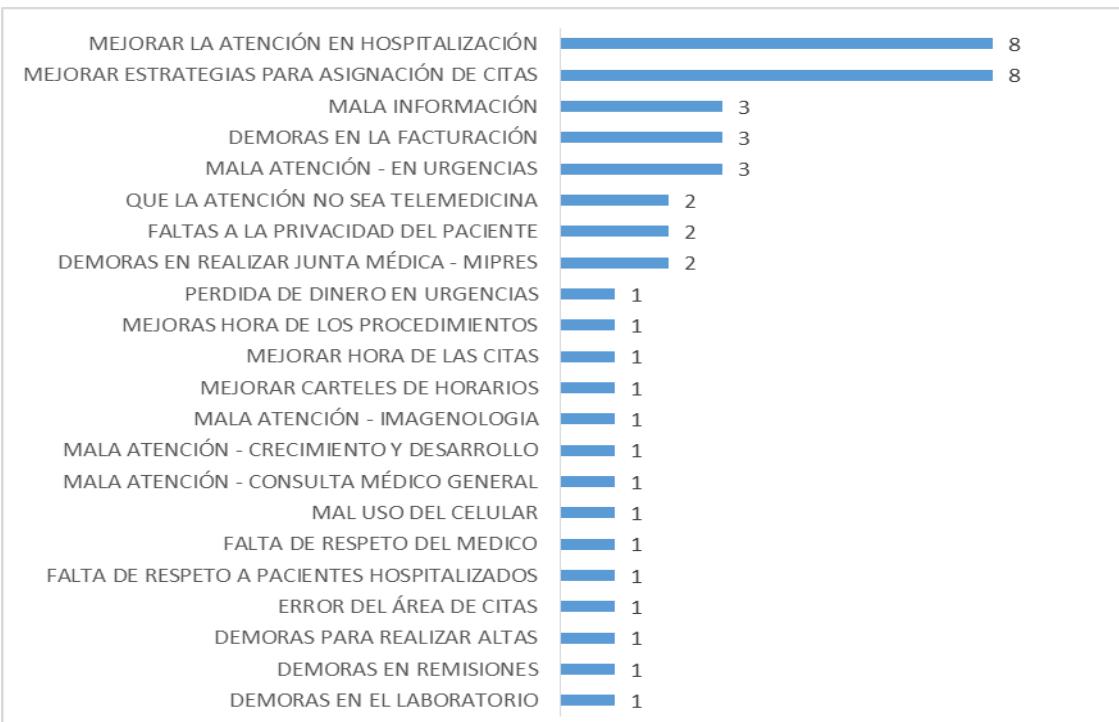


Para el primer Trimestre de 2024 se tiene que se ha dado respuesta efectiva al 85% de las manifestaciones han sido contestadas. La meta es alcanzar y superar el 95% de respuestas dentro de los 5 días de radicación de la manifestación, dando una comunicación resolutiva o informativa relevante para el usuario. Al cierre de este trimestre se encontraban el 15% 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, no respondidas 15% el 85% se ha respondido de manera oportuna, correspondiendo a un total de respuestas con tiempo inferior a 5 días, y un total de 45 con 38 manifestaciones contestadas en el tiempo estipulado; es importante aclarar que todas las manifestaciones se responden solo que algunas se nos sales de la oportunidad por diferentes factores.

Cantidad de Quejas por servicio Primer trimestre 2024 grafico – 10



Cantidad de Quejas por motivo Primer trimestre 2024 grafico – 11



En esta grafica se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio en el primer trimestre de 2024 en total tenemos 45 manifestaciones, donde los servicios de citas y hospitalización adulto tienen las mayores cantidades.

En el área de citas, aunque se ha mejorado en el componente de organización con la puesta en marcha del turnero y el funcionario de SIAU entregando fichos, 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.

Para el área de hospitalización tener presente en mejoras los tiempos de acompañamiento a los pacientes ya que se está manifestando que las auxiliares están dejando por tiempos muy a largos a sus pacientes y se niegan a atender llamados.

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 assertiva 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