

Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

SEGUNDO TRIMESTRE (AÑO 2024)

INTRODUCCIÓN

En este segundo trimestre 2024, de abril a junio el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 8 personas (1 coordinador, 1 técnica administrativa, 7 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 segundo Trimestre 2024 se realizaron 2.161 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 Trimestre de 2024 vs 2023

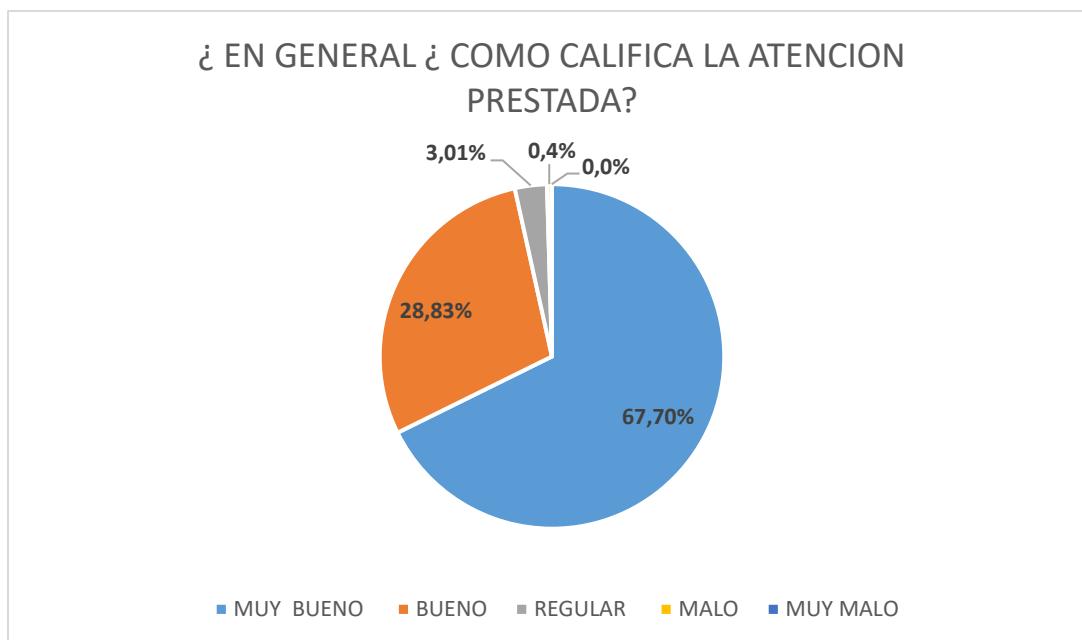


Para el segundo trimestre de 2024, de acuerdo al plan de mejora del área, incrementamos la cantidad de encuestas con respecto al mismo trimestre del año anterior en 287 encuestas, sin embargo y con el fin de mejorar la cantidad y calidad de las encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento de los formatos establecidos, así como el compromiso por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del SIAU a los que se les hará un seguimiento de 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 estas y llegar a las metas propuestas por la institución, cada integrante del equipo de trabajo tiene claro que una de sus tareas diarias, es la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes.

Un dato que preocupa es la disminución en la cantidad de encuestas realizadas en el segundo trimestre con respecto al primer trimestre del mismo año 2024, ya que hubo una disminución de 1.063 encuestas, es decir un 33% menos, pasamos de realizar 3.224 a realizar 2.161. En reunión de Comité Gestor del SIAU realizado el día 11 de junio se les expresó la preocupación de este resultado, quedando como compromiso el incrementar la realización de estas y así poder tener un porcentaje de satisfacción de los servicios prestados más ajustado a la realidad.

Gráfico 2. Porcentaje Satisfacción Segundo Trimestre 2024

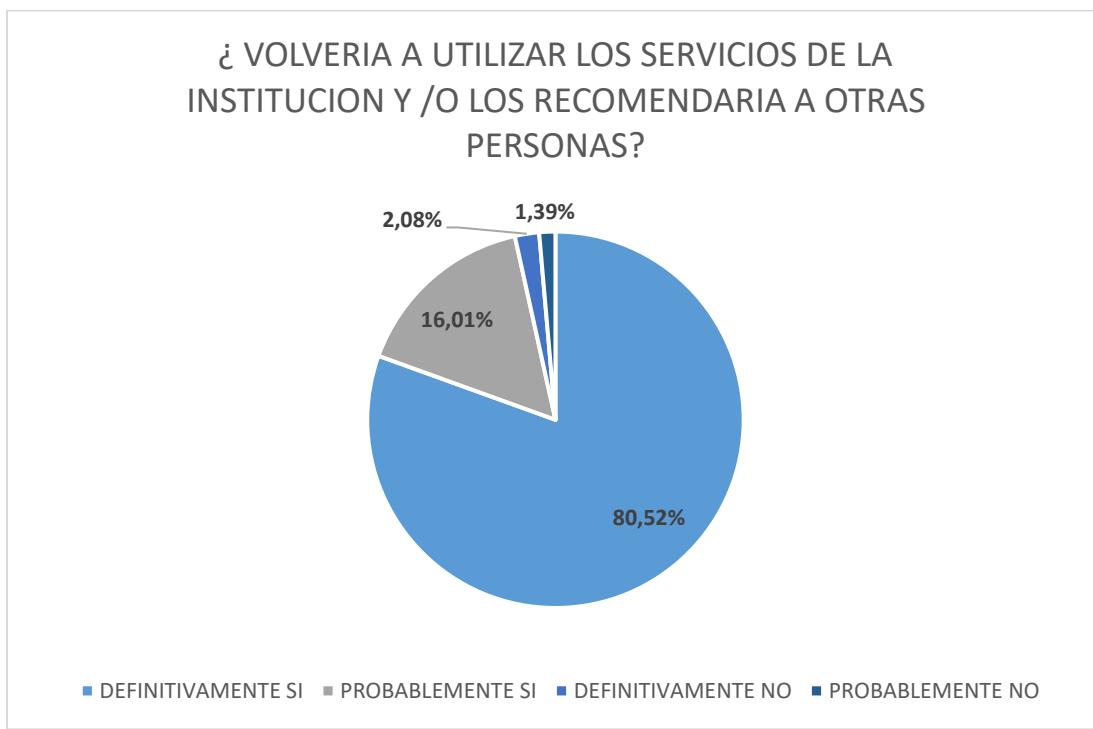
(Respuestas a la pregunta: *En general ¿cómo calificaría la atención prestada?*)



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, en el grafico No 2 se observa que para este segundo trimestre de 2024 la calificación obtenida en general es de un 96.53% siendo ésta muy favorable, lo cual concuerda con la percepción que tienen nuestros usuarios de la nueva administración la cual inicio labores en abril de este año., sin embargo se debe de reforzar aún más en la cantidad y sobre todo en la calidad de las encuestas de manera que se refleje el verdadero sentir de nuestros usuarios.

Gráfico 3. Fidelización Durante el Segundo Trimestre 2024

¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas? **Grafico 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 trimestre 2024, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 80,52% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 16.01% que probablemente SI lo harían y menos del 4% que probablemente NO y definitivamente NO lo harían. Se refleja en los usuarios una percepción de positivismo frente a la nueva administración que inicio el 01 de abril, pues manifiestan que los pocos

cambios implementados han ayudado a mejorar la calidad en la atención, quizás lo que más ha contribuido a esta percepción es la forma de solicitar las citas médicas con la plataforma Juanita, ya que antes eran horas esperando un turno de atención para las asignaciones, y ahora es de solo minutos por medio de la plataforma.

Gráfico 4. Nivel de Satisfacción (por servicio) Segundo Trimestre 2024

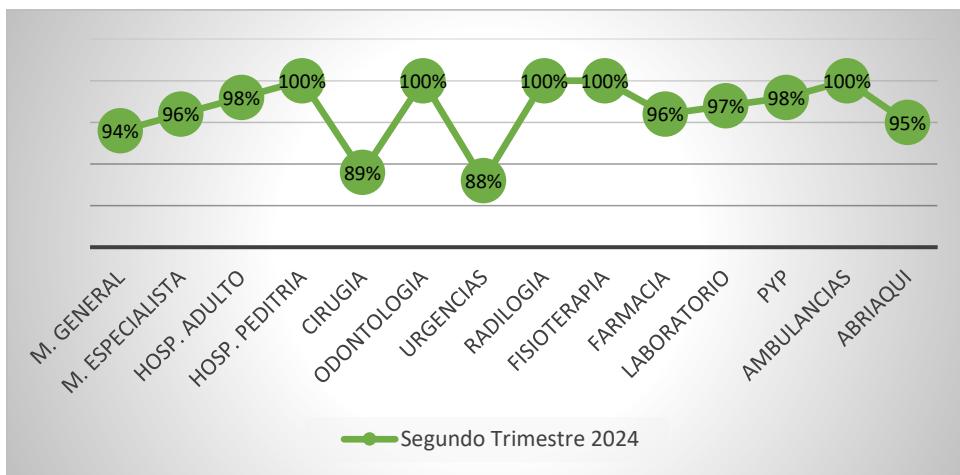
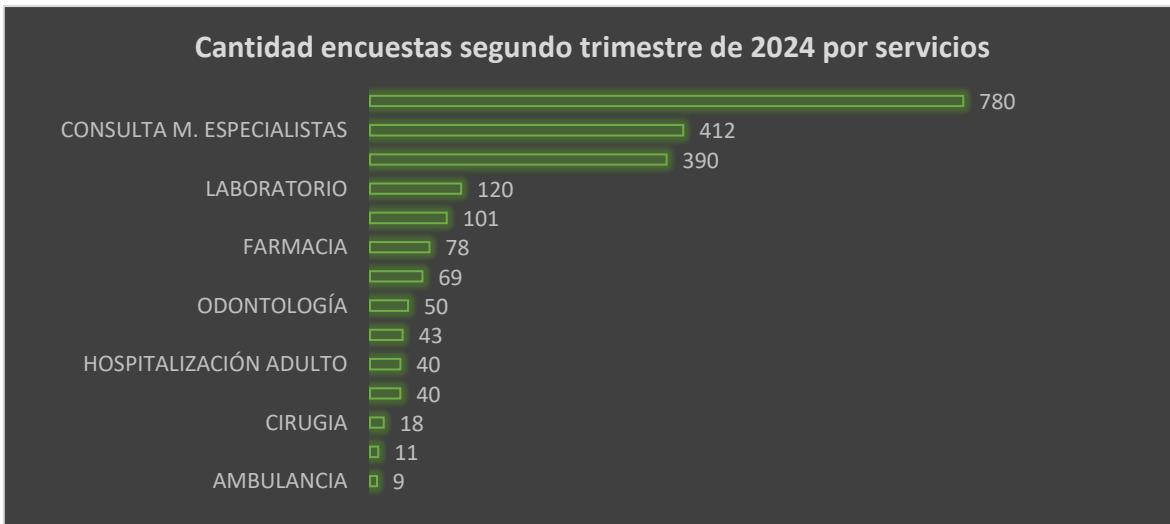


Gráfico 5. Cantidad de Encuestas por Servicio



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.

2. Manifestaciones de los Usuarios:

Durante el segundo trimestre 2024 se recibieron 85 manifestaciones, de las cuales el 68% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 23% correspondieron a felicitaciones, 9% felicitaciones. No se presentaron reclamos ni peticiones.

Gráfico 6. Gestión de PQRSF Porcentaje

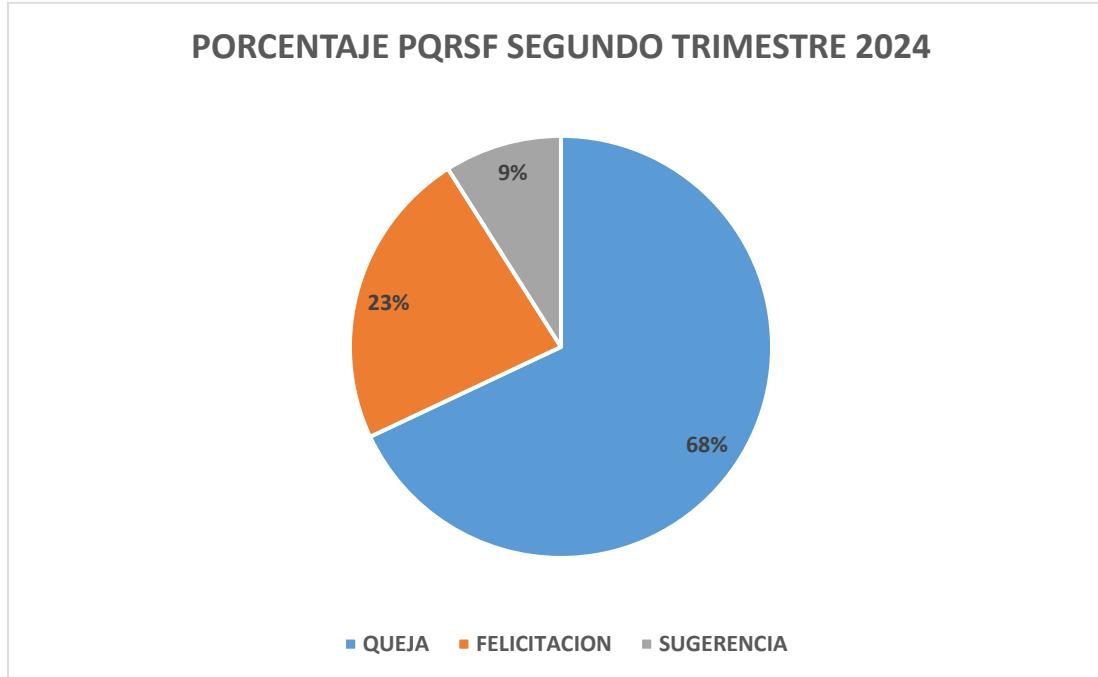


Gráfico 7. Gestión de PQRSF Unidades Segundo Trimestre 2024

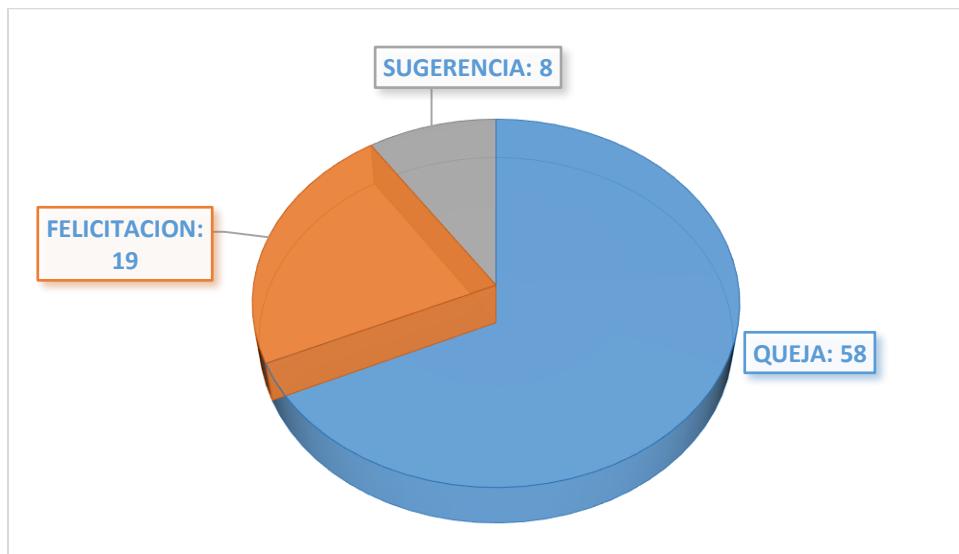
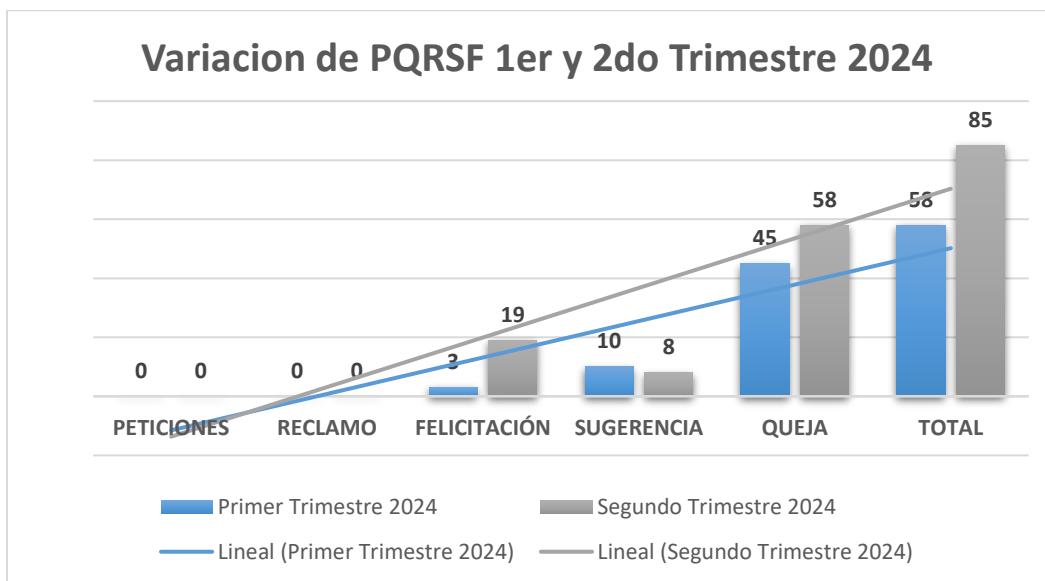


Gráfico 8. Gestión de PQRSF Segundo Trimestre 2024



La distribución de las manifestaciones es muy variada, pero definitivamente la que más prevalece y con un número significativo son las quejas de los diferentes servicios, algo que llama la atención es que dichas manifestaciones en el segundo trimestre tuvieron un incremento del 47% con respecto al trimestre anterior, donde se pasó 58 a 85 en total, las quejas pasaron de 48 a 58, y las felicitaciones pasaron de 3 a 19.

Gráfico 9 – Porcentaje de Respuesta a Manifestaciones



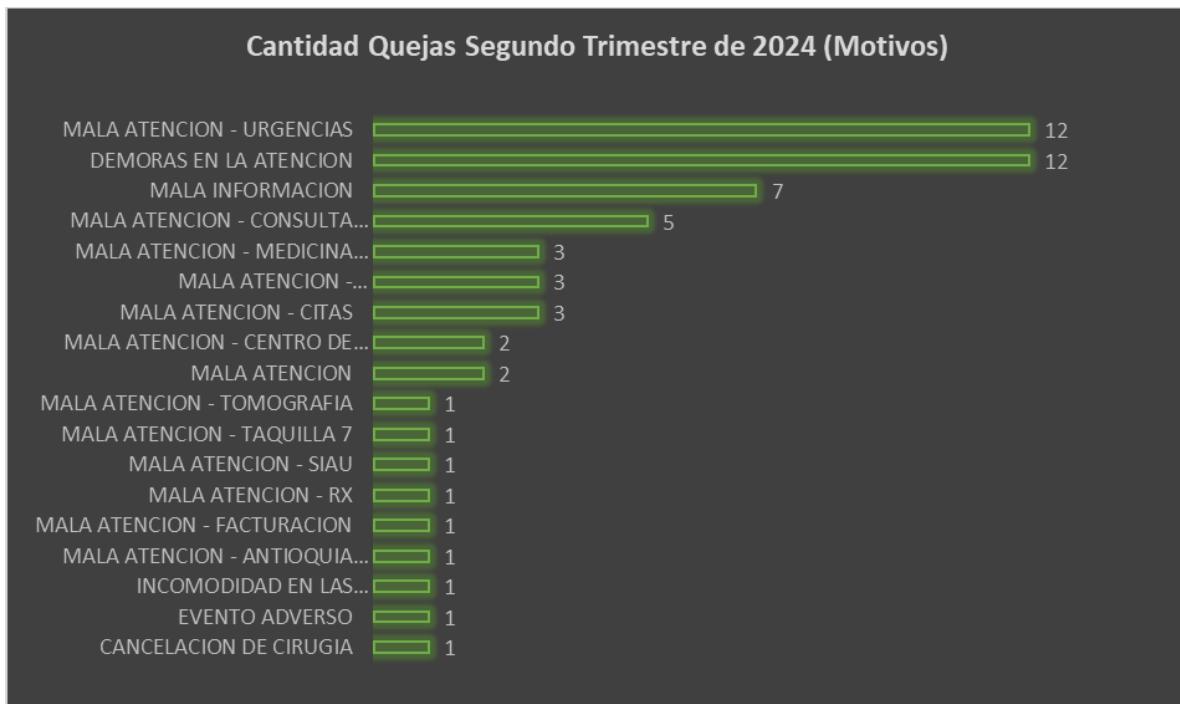
Para el segundo trimestre de 2024 se tiene que se dio respuesta oportuna solo al 34% de las quejas, la meta es alcanzar y superar el 95% de respuestas dentro de los 5 días de radicación de la manifestación, dando una comunicación resolutiva o informativa relevante para el usuario. Al cierre de este trimestre se encontraba el 66% de las manifestaciones tipo queja en un estado de pendiente por resolver, situación que debe de cambiar de cara al tercer trimestre, superando las dificultades presentadas y que de una u otra forma contribuyeron a que la meta no fuera satisfactoria.

Gráfico 10 - Cantidad de Quejas por Servicio Segundo Trimestre 2024



En la gráfica anterior se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio para el segundo trimestre de 2024, en total tenemos 58 manifestaciones, donde los servicios de urgencias, consulta externa y citas tienen las mayores cantidades, servicios que históricamente muestran ese comportamiento, demostrando una vez mas que si se intervienen esas tres áreas, estaríamos impactando en mas de la mitad de las quejas de la institución.

Gráfico 11 – Cantidad de Quejas por Motivo Segundo Trimestre 2024



Un dato preocupante, es que, de las 58 quejas del trimestre, 36 tienen que ver con la mala atención en los diferentes servicios, es decir que en el 62% de estas manifestaciones se reclama por un trato de respeto, profesionalismo y humanización.

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, ya que son muchos los casos donde el especialista inicia las atenciones hasta con una hora de retraso.
- Disminuir la cantidad de actividades agendadas por día a los especialistas, pues esto se presta para una atención menos personalizada, además que es la justificación de algunos especialistas para no dar citas extras o para no atender a quienes por algún motivo no alcanzan a facturar a tiempo.

- Garantizar la notificación oportuna e integral a todos los pacientes que por algún motivo se les cancele o traslade la cita, pues recordemos que la gran mayoría de nuestros usuarios vienen de otros municipios.
- Insistir al personal de las diferentes áreas, el buen trato por los usuarios, teniendo muy presente la política de priorización
- 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.
- Incrementar el numero de encuestas de satisfacción en todas las áreas a fin de evaluar de forma objetiva la percepción que tienen nuestros usuarios acerca de la prestación del servicio.
- Ser mas eficientes y oportunos en la realización del Triage a los pacientes que requieren de atención por urgencias, dejando claro el posible tiempo de espera para la continuidad de la atención.
- Avanzar en la adecuación de las salas de espera para consulta externa y laboratorio
- Implementar la estrategia del digiturno para la facturación en consulta externa y laboratorio que permita comodidad y eficiencia al atender a los usuarios.