

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

INFORME TRIMESTRAL DE PQRS



OFICINA DEL SIAU

TIBU MARZO 30 DE 2022

	E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO

Clasificación de quejas y reclamos

La E.S.E Hospital Regional Norte cuenta con las oficinas del SIAU, de igual manera, la personas a cargo de esta unidad son profesionales en trabajo social, así mismo, son las funcionarias encargadas de brindar la atención al usuario, la recepción de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias.

Por otra parte, son el personal idóneo para las aplicaciones de las encuestas de satisfacción global a los usuarios de esta IPS. Por consiguiente, los resultados de estas encuestas tienen como objetivo medir el nivel de satisfacción global de los usuarios. En esta misma línea, obtener la información dada por los usuarios a través de la aplicación de las encuestas y analizar el indicador de calidad de los servicios y en caso de no ser satisfactoria los resultados adquiridos se realizará un plan de mejora en la calidad de la prestación de los servicios con humanización.

Del mismo modo, las trabajadoras sociales son las delegadas de realizar la apertura del buzón de sugerencias y reclamos cada 15 días, agregando a lo anterior, que este procedimiento se realiza en presencia de un usuario y acorde a las sugerencias encontradas se ejecuta el trámite correspondiente. El sistema de Información al

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

Usuario (SIAU) de la ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE – IPS TIBÚ tiene dentro de sus funciones establecidas, la recepción, tramite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) impuestas por la comunidad a los servicios prestados por la entidad y todo lo que conlleva el proceso misión médica, administrativos y estructura física de la institución. Tal como se establece en los lineamientos de participación del ciudadano en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 del 2015, entre otra normatividad que sustenta el derecho de expresarse y ser atendido de forma correspondiente por las autoridades competentes y en los tiempos reglamentados por la ley. El tiempo de respuesta a las PQRS registradas tiene un máximo de quince días (15) seguidos de la fecha de recepción, como término legal para salvedad de procedimientos legales que afecten las partes, en caso de desacatar la normatividad.

Además, se ha venido trabajando en el proceso de educación a los usuarios, en primer lugar, en tema de los derechos que tienen, de la misma manera en los deberes ya que son de igual importancia, en segundo lugar, educando a los usuarios en la implementación del triage, para que conozcan la clasificación de los usuarios según la resolución 5596 de 2015, hacia el tiempo de espera en la atención en el servicio de urgencias.

Por este motivo las trabajadoras sociales de la E.S.E Hospital Regional Norte realizan charlas educativas en las diferentes salas de espera del hospital con el fin de

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

culturizar a los usuarios, consiguiendo como resultado que ellos accedan a nuestros servicios con principios de calidad, oportunidad y humanizada e igualmente los usuarios tenga una actitud cálida y pasiva, creando una relación y ambiente agradable entre funcionarios y usuarios.

Es importante recalcar en el mes de enero, febrero, marzo se realizó educación a los usuarios en tema de lavado de manos, instructivo de aislamiento para que conozcan las medidas preventivas para evitar el contagio de enfermedades respiratorias, como la gripa y el coronavirus, (COVID-19), El cual debe realizarlo al ingreso de la institución y la salida, este proceso debe durar de 40 a 60 segundos con los pasos que indica la OMS y debe realizarse cada tres horas. Para esto se realiza el acompañamiento y charla educativa por parte del equipo psicosocial, a su vez se les explica sobre el uso adecuado del tapabocas y que es de uso obligatorio dentro de la institución y la forma correcta de colocarlo, su uso y como se debe desechar, se implemente el distanciamiento que deben tener entre personas y las medidas de aislamiento que debemos realizar para evitar la propagación del virus y cuidar de nuestra.

Así mismo se viene trabajando en temas de humanización al personal internos en temas de empatía, ética profesional, el autocuidado, comunicación asertiva, y motivación, ya que permite un mejor ambiente laborar, y mejora las relaciones entre los trabajadores.

Indicador de encuesta satisfacción al usuario

MES: ENERO AÑO: 2022

ESTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GL		META	Buzasale	Campo de	El Terra	San Martín	Los Veros	Fila gringo	La curva	La galerna	La victoria	Las Mercedes	de	Pasafly	Pepoza	Puerto	Sardinala	Tibu
1	MUY BUENA	85%	42	35	40	25	44	32	28	56	26	44	35	27	28	63	50	178
	BUENA		9	5	20	20	6	13	19	12	24	6	18	20	22	20	5	13
	REGULAR		0	0	5	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	MALA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MUY MALA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO RESPONDI		0	0	5	5	0	6	0	2	0	0	0	2	0	0	5	9
TOTAL		50	40	70	50	50	50	50	70	50	50	50	50	50	50	80	150	200
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivame		15	26	35	14	32	45	22	44	15	32	22	20	25	75	110	85
	Probablemen		26	22	35	30	16	4	28	26	35	13	24	25	25	5	35	40
	Definitivame		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Probablemen		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO RESPONDI		9	2	0	6	2	0	0	0	0	4	4	5	0	0	5	0
	TOTAL			50	50	70	50	50	50	50	70	50	50	50	50	50	50	80

Nancy Stefanny Boada Ordoñez
NOMBRE TRABAJADORA SOCIAL

FIRMA TRABAJADORA SOCIAL

MES: FEBRERO AÑO: 2022

ESTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GL		META	Buzasale	Campo de	El Terra	San Martín	Los Veros	Fila gringo	La curva	La galerna	La victoria	Las Mercedes	de	Pasafly	Pepoza	Puerto	Sardinala	Tibu	
1	MUY BUENA	85%	18	32	35	15	48	28	35	62	32	40	36	37	34	38	110	113	
	BUENA		38	15	33	34	4	28	15	9	15	10	13	13	16	45	35	17	
	REGULAR		0	1	2	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
	MALA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	MUY MALA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NO RESPONDI		2	2	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	0	0	5	0	
TOTAL		50	50	70	50	50	50	50	70	50	50	50	50	50	50	80	150	200	
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivame		13	26	37	25	25	26	48	15	25	28	26	28	24	66	115	138	
	Probablemen		21	24	32	12	25	16	2	54	25	10	24	22	26	2	35	78	
	Definitivame		1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0		
	Probablemen		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	NO RESPONDI		5	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	
	TOTAL			40	50	70	50	50	52	50	70	50	50	50	50	50	70	150	200

CENTRO DE DETALLE DE SATISFACCION GLOBAL		META	Bucaramanga	Campoalejo	El Tarma	San Martín	Luis Vélez	Florencia	La sura	La galarra	La victoria	Las Mercedes	Oni	Pesé	Petroba	Puerto	Santana	Tiba
1.	MUY BUENA		35	11	35	17	48	20	35	63	36	26	26	12	32	52	123	186
	BUENA		12	32	35	31	2	20	15	7	13	24	23	37	18	28	27	12
	REGULAR		2	0	2	0	0	5	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
	MALA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MUY MALA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO RESPONDE		1	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL			50	50	70	50	50	50	50	70	50	50	50	50	50	80	150	200
2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivame		24	22	31	38	41	45	48	55	25	32	25	23	22	72	128	85
	Probablemen		26	25	38	16	9	5	2	15	24	16	25	22	29	8	30	45
	Definitivame		0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Probablemen		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO RESPONDE		0	2	0	4	0	0	0	0	0	2	0	5	0	0	0	0
TOTAL			50	50	70	50	50	50	50	70	50	50	50	50	50	80	150	200

Formato: consolidacion de encuestas mensuales, enero, febreo, marzo 2022

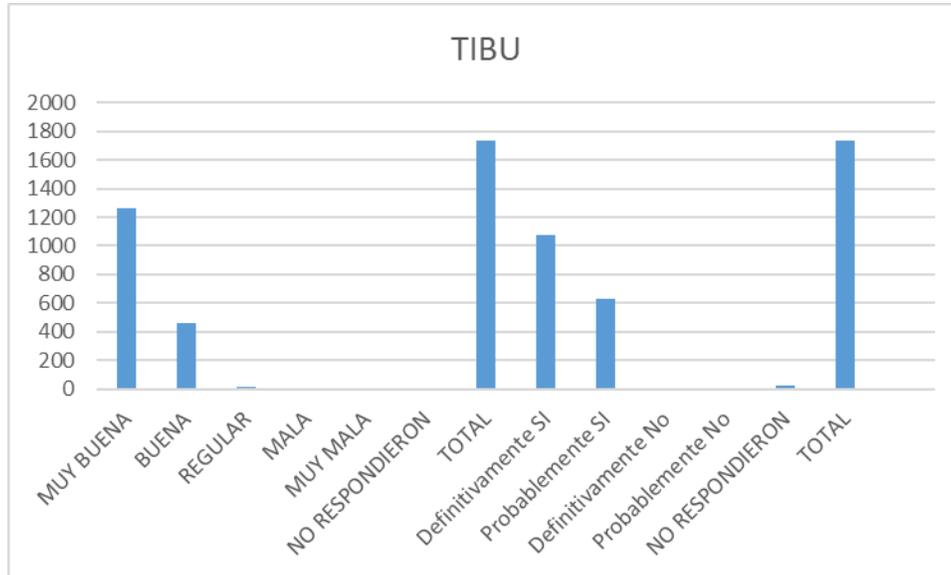
	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

Cuadro de consolidado de encuestas trimestral 2022 Tibu y otras sedes

REGISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GLOBAL		TIBU
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	1258
	BUENA	463
	REGULAR	14
	MALA	0
	MUY MALA	0
	NO RESPONDIERON	0
	TOTAL	1735
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	1076
	Probablemente SI	632
	Definitivamente No	7
	Probablemente No	0
	NO RESPONDIERON	20
	TOTAL	1735

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

Grafica de variable del consolidado trimestral de encuestas 2022 Tibu y otras sedes



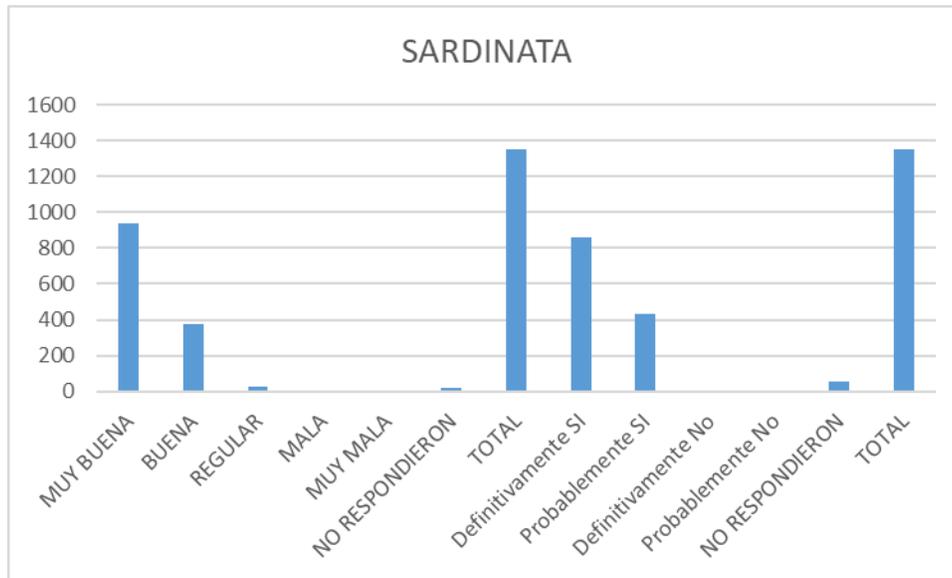
Cuadro de consolidado trimestral de encuestas 2022 Sardinata y otras sedes

REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACION GLOBAL		SARDINATA
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	936
	BUENA	375
	REGULAR	22
	MALA	0
	MUY MALA	0
	NO RESPONDIERON	17
	TOTAL	1350
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	860
	Probablemente SI	434
	Definitivamente No	4
	Probablemente No	0
	NO RESPONDIERON	52

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

	TOTAL	1350
--	--------------	-------------

Grafica de variable del consolidado de encuestas 2022 Sardinata y otras sedes



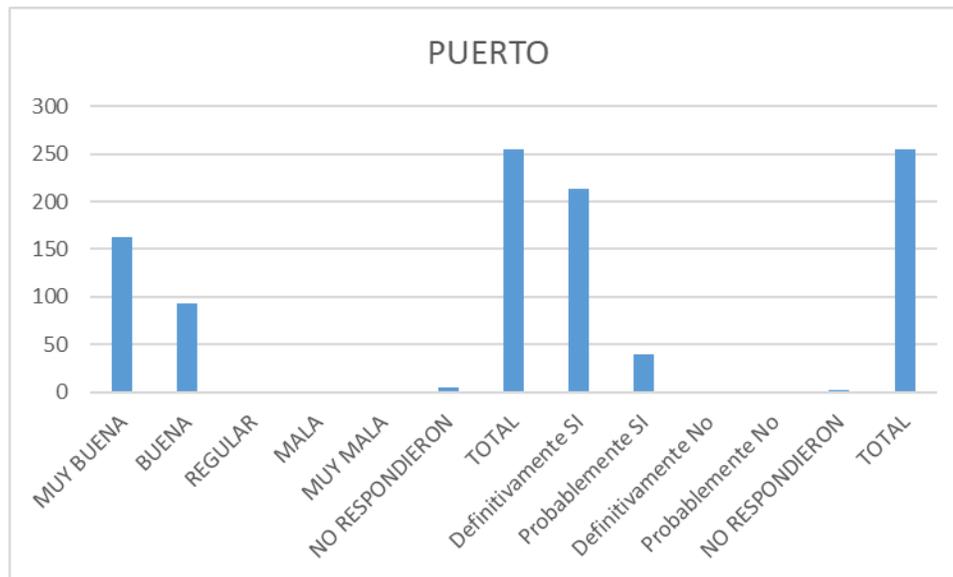
Cuadro de consolidado trimestral de encuestas 2022 Puerto Santander

REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACION GLOBAL		PUERTO
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	162
	BUENA	93
	REGULAR	0
	MALA	0
	MUY MALA	0
	NO RESPONDIERON	5
	TOTAL	255
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	213
	Probablemente SI	40
	Definitivamente	0

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

	No	
	Probablemente No	0
	NO RESPONDIERON	2
	TOTAL	255

Grafica de variable del consolidado trimestral de encuestas 2022 Puerto Santander

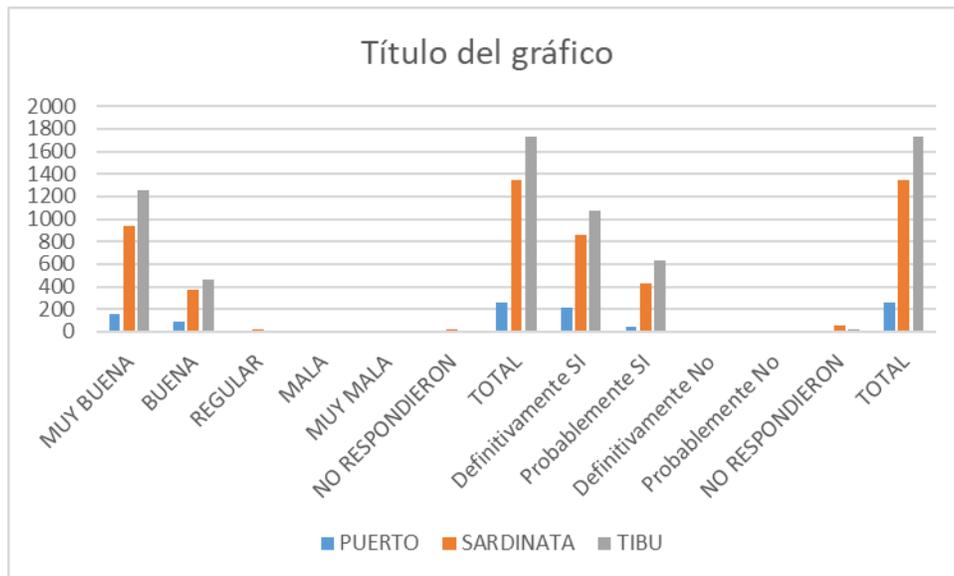


Cuadro: Registro de detalle de satisfacción global 2022 HOSPITAL REGIONAL NORTE

REGISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GLOBAL		PUERTO	SARDINATA	TIBU
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través	MUY BUENA	162	936	1258
	BUENA	93	375	463
	REGULAR	0	22	14
	MALA	0	0	0
	MUY MALA	0	0	0
	NO	5	17	0

de su IPS?	RESPONDIERON			
	TOTAL	255	1350	1735
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	213	860	1076
	Probablemente SI	40	434	632
	Definitivamente No	0	4	7
	Probablemente No	0	0	0
	NO RESPONDIERON	2	52	20
	TOTAL	255	1350	1735

Grafica de variable del consolidado de encuestas 2022 HOSPITAL REGIONAL NORTE



Estadística de satisfacción del usuario HRN

Es conveniente recalcar que la información recopilada en la calidad con la que se presta el servicio a los usuarios es importante, porque desde allí se mide el grado de satisfacción que tiene el usuario de la atención recibida y permite realizar planes de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

Agregando a lo anterior, en la ESE Hospital Regional Norte las encargadas de las oficinas del SIAU realizan encuestas de satisfacción global a los usuarios en las diferentes áreas y sedes de esta ESE. A través, de este proceso de aplicación, sistematización y consolidación de estas encuestas aplicadas obtenemos la tasa de satisfacción.

En el mes de enero, febrero, marzo se aplicaron 3340 encuestas y la tasa de satisfacción global fue del 98.2 % y el valor esperado era del 85 % por ende no hay desviación. En las diferentes sedes de la IPS ESE Hospital Regional Norte se evidencio un eficiente comportamiento en la trazabilidad de este indicador, el resultado del indicador demuestra que los usuarios tienen una apreciación agradable en cuanto a la prestación de los servicios de nuestra institución.

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

Evidencias fotográficas



EVIDENCIA FOTOGRAFICA EL PROCEDIMIENTO PQRS Y APERTURA DE BUZON.

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1



Origen: Fotografía tomada en el desarrollo de la actividad.
Evidencia de fotografica indicacion del procedimientos y de capacitación a los
usuarios

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1



¿QUÉ HACER EN CASA?

Se recomienda que el paciente permanezca solo en la habitación con ventanas abiertas y puerta cerrada. En la medida de lo posible, asignarle un baño para uso exclusivo.

Los demás miembros del hogar deben mantenerse alejados del paciente. Al momento de llevarle el medicamento, la comida o bebida, apagar se debe usar tapabocas.

Desinfectar constantemente superficies como espaldar y barandas de la cama, mesita, sillas, muebles de la puerta, llaves y grifos del baño, azulejos, tarros electrónicos y los interruptores de luz, así como las paredes que tenga en contacto el paciente. También, es importante limpiar celulares, portátiles, controladores, televisores, radios, parlantes.

¿CÓMO LOGRAR UNA LIMPIEZA ADECUADA?

Para Superficies y Pisos

- Ponte Guantes de plástico
- Prepara una solución de 500ml (medio litro) de agua con 5ml de blanqueador (Limpido, Clorox, Blancox, entre otras.)
- Sumerge el paño o trapero.
- Limpia la superficie.
- Lava muy bien el paño o trapero.
- Ponlo a secar.

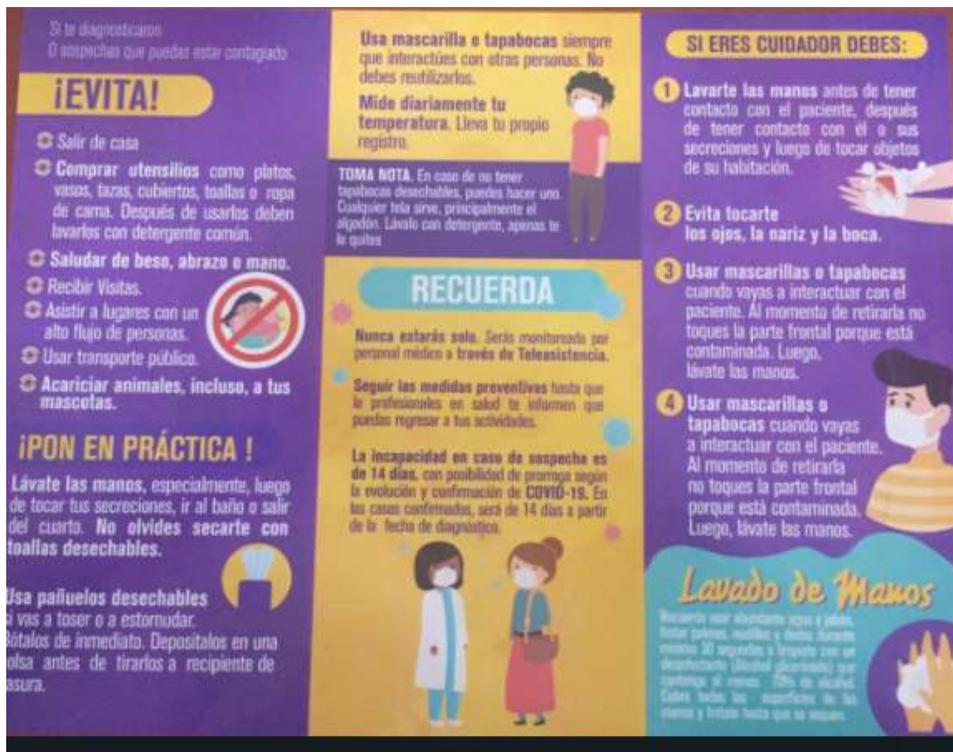
Equipos Electrónicos

- Ponte guantes de plástico.
- Humedece una toalla de papel con alcohol antiséptico.
- Limpia uno a uno los dispositivos.
- Bota la toalla.

¡PILAS!

Si el paciente presenta los siguientes signos, comuníquese al 123 o al celular #774 Tel: 586 3847 y 586 2907 para recibir orientación sobre el hospital al que debe dirigirse:

- Si respira más rápido de lo normal.
- Si presenta fiebre de difícil control, más de 24 horas que no mejoran con antipiréticos.
- Si el pecho le suena o le duele al respirar.
- Si pasa mucho tiempo dormido o tiene alguna dificultad para despertar.
- Si presenta ataxias o convulsiones
- Si tiene decaimiento.
- Si presenta un deterioro del estado general en forma rápida.



Si te diagnosticaron
Ó sospechas que puedes estar contagiado

¡EVITA!

- Salir de casa
- Comprar utensilios como platos, vasos, tazas, cubiertos, toallas o ropa de cama. Después de usarlos deben lavarlos con detergente común.
- Saludar de beso, abrazo o mano.
- Recibir Visitas.
- Asistir a lugares con un alto flujo de personas.
- Usar transporte público.
- Acariciar animales, incluso, a tus mascotas.

¡PON EN PRÁCTICA!

Lávate las manos, especialmente, luego de tocar tus secreciones, ir al baño o salir del cuarto. **No olvides secarte con toallas desechables.**

Usa pañuelos desechables a vas a toser o a estornudar.
Bótalos de inmediato. Deposítalos en una bolsa antes de tirarlos a recipiente de basura.

USAR MASCARILLA O TAPABOCAS SIEMPRE que interactúes con otras personas. No debes reutilizarlos.

Mide diariamente tu temperatura. Lleva tu propio registro.

TOMA NOTA. En caso de no tener tapabocas desechables, puedes hacer uno. Cualquier tela sirve, principalmente el algodón. Lávalo con detergente, apenas te lo quites.

RECUERDA

Nunca estarás solo. Serás monitoreado por personal médico a través de Teleasistencia.

Seguir las medidas preventivas hasta que los profesionales en salud te informen que puedes regresar a tus actividades.

La incapacidad en caso de sospecha es de 14 días, con posibilidad de prorroga según la evolución y confirmación de COVID-19. En los casos confirmados, será de 14 días a partir de la fecha de diagnóstica.

SI ERES CUIDADOR DEBES:

- 1 Lavarte las manos antes de tener contacto con el paciente, después de tener contacto con él o sus secreciones y luego de tocar objetos de su habitación.
- 2 Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca.
- 3 Usar mascarillas o tapabocas cuando vayas a interactuar con el paciente. Al momento de retirarla no toques la parte frontal porque está contaminada. Luego, lávate las manos.
- 4 Usar mascarillas o tapabocas cuando vayas a interactuar con el paciente. Al momento de retirarla no toques la parte frontal porque está contaminada. Luego, lávate las manos.

Lavado de Manos

Recuerda usar abundante agua y jabón. Frotar palmas, muñecas y dedos durante mínimo 30 segundos y limpiar con un desinfectante (Alcohol gel) cuando se contenga el virus. 75% de alcohol. Cubre todas las superficies de las manos y frotale hasta que se sequen.

FOLLETO DE INSTRUCTIVO PARA AISLAMIENTO EN CASA

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1



Folleto de técnica de lavado de manos

Derechos y deberes de los usuarios:

Derechos

- Recibir un trato con los principios de igualdad y dignidad.
- Recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.
- Tener privacidad durante su atención, así como confidencialidad con la información derivada de ella.
- A ser informado sobre su estado de salud, el plan de tratamiento y la evolución de esta.
- Recibir atención en sitios limpios tranquilos e higiénicos.
- Recibir información sobre el costo económico de los servicios prestados cuando se solicite.

	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

- Derecho a estar en compañía de un familiar o persona de confianza a causa de limitaciones físicas, mentales sin interferir en el buen desarrollo del proceso.

Deberes

- Tratar con respeto y amabilidad al personal que le brinda atención, demás usuarios visitantes.
- Cuidar de su salud acatando las indicaciones del personal que lo atiende.
- Respetar la privacidad de los usuarios.
- Suministrar información necesaria para su atención de forma completa y veraz.
- Preservar las instalaciones y los equipos de la institución.
- Acatar los procesos internos de la institución y para el valor correspondiente a los servicios recibidos.



Elaborado: NANCY STEFANNY BOADA ORDOÑEZ
Trabajadora Social
Reviso: PEDRO ENRIQUE VILLAMIZAR SAENZ
Jefe de Control Interno