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 JUNIO 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 abril, mayo, junio 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		ABRIL		AÑO		2022													
REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACION GLO		META	Buzarato	Campo	El Tarma	San	Luis	Fito	La curva	La gabbra	La victoria	Las Mercedes	uru	Pucallpa	Piñiza	Puerto	Sardoba	Tihu	
1	MUY BUENA	85%	35	59	68	30	10	25	20	72	48	45	15	15	23	48	88	105	
	BUENA		15	15	32	20	40	13	30	8	15	5	23	25	25	30	115	68	
	REGULAR		8	8	0	8	8	5	8	0	0	0	8	0	0	0	10	5	8
	MALA		8	8	0	8	8	0	8	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8
	MUY MALA		0	8	0	8	8	0	8	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8
	NO RESPONDIER		0	5	0	0	0	7	0	0	0	5	2	0	2	0	0	0	5
TOTAL			50	70	100	50	50	50	50	80	55	50	50	50	50	80	200	200	
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente		37	58	60	20	5	45	22	68	38	20	22	25	32	48	100	128	
	Probablemente S		32	32	45	30	45	3	28	15	25	25	25	25	18	38	48	72	
	Definitivamente N		8	8	1	8	8	0	8	0	0	0	8	0	0	0	0	8	
	Probablemente N		1	8	0	8	8	0	8	0	0	0	8	0	0	10	8	8	
	NO RESPONDIER		0	2	4	0	0	2	0	5	5	5	3	0	0	0	0	0	
	TOTAL			50	70	100	50	50	50	50	80	50	50	50	50	50	80	200	200
		Nancy Stefanny Boda Ordoñez																	
		NOMBRE TRABAJADORA SOCIAL		FIRMA TRABAJADORA SOCIAL															

MES		MAYO		AÑO		2022													
REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACION GLO		META	Buzarato	Campo	El Tarma	San	Luis	Fito	La curva	La gabbra	La victoria	Las Mercedes	uru	Pucallpa	Piñiza	Puerto	Sardoba	Tihu	
1	MUY BUENA	88%	18	45	45	30	24	43	20	63	40	34	25	35	25	35	50	148	
	BUENA		25	28	55	20	24	7	20	17	9	16	24	15	25	25	108	68	
	REGULAR		8	8	8	8	2	8	18	0	0	0	8	0	0	0	10	50	0
	MALA		8	8	8	8	8	8	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0
	MUY MALA		0	8	8	8	8	8	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0
	NO RESPONDIER		5	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL			50	70	100	50	50	50	50	80	50	50	50	50	50	80	200	200	
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente		45	68	65	20	30	38	25	55	32	27	36	23	24	58	158	128	
	Probablemente S		5	10	20	30	15	12	25	25	18	23	14	25	26	28	50	88	
	Definitivamente N		8	8	8	8	8	8	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	
	Probablemente N		8	8	8	8	8	8	8	0	0	0	8	0	0	10	8	0	
	NO RESPONDIER		0	0	2	0	5	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	
	TOTAL			50	70	100	50	50	50	50	80	50	50	50	50	50	80	200	200
		Nancy Stefanny Boda Ordoñez																	
		NOMBRE TRABAJADORA SOCIAL		FIRMA TRABAJADORA SOCIAL															

REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCION GLOBAL		META	Bucaramanga	Campoalejo	El Tierra	San Martín	Luis Veres	Florencia	La curva	La gaitana	La victoria	Las Mercedes	San Andrés	Peñol	Petrolia	Puerto	Sarduno	Tibú
1	MUY BUENA		25	60	50	32	38	36	35	60	30	40	25	30	22	50	130	75
	BUENA		25	0	45	38	32	14	25	18	20	30	20	15	28	20	70	100
	REGULAR		0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	10	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 RESPONDIERON			0	2	5	0	0	0	5	2	0	0	4	5	0	0	0	5
TOTAL			50	70	100	50	50	50	50	80	50	50	50	50	50	80	200	200
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI		25	55	78	25	25	25	20	68	25	25	28	20	23	50	180	122
	Probablemente SI		25	15	20	24	32	25	30	10	25	25	12	20	22	30	20	70
	Definitivamente NO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Probablemente NO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO RESPONDIERON		0	0	2	1	3	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0
TOTAL			50	70	100	50	50	50	50	80	50	50	50	50	50	80	200	200

Formato: consolidacion de encuestas mensuales, abril, mayo, junio 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	1555
	BUENA	365
	REGULAR	0
	MALA	0
	MUY MALA	0
	NO RESPONDIERON	30
	TOTAL	1950
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	1560
	Probablemente SI	380
	Definitivamente No	0
	Probablemente No	0
	NO RESPONDIERON	10
	TOTAL	1950

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 SATSIFACION GLOBAL		SARDINATA
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	1325
	BUENA	75
	REGULAR	0
	MALA	0
	MUY MALA	0
	NO RESPONDIERON	0
	TOTAL	1400
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	1185
	Probablemente SI	200
	Definitivamente No	0
	Probablemente No	0
	NO RESPONDIERON	15

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

	TOTAL	1400
--	--------------	-------------

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	168
	BUENA	70
	REGULAR	0
	MALA	0
	MUY MALA	0
	NO RESPONDIERON	2
	TOTAL	240
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	184
	Probablemente SI	56
	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	0
	TOTAL	240

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	168	1325	1555
	BUENA	70	75	365
	REGULAR	0	0	0
	MALA	0	0	0
	MUY MALA	0	0	0
	NO	2	0	30

de su IPS?	RESPONDIERON			
	TOTAL	240	1400	1950
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	184	1185	1560
	Probablemente SI	56	200	380
	Definitivamente No	0	0	0
	Probablemente No	0	0	0
	NO RESPONDIERON	0	15	10
	TOTAL	240	1400	1950

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 abril, mayo, junio se aplicaron 3590 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.

<p>E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE</p>	E.S.E. HOSTIAL REGIONAL NORTE	GDI-F-10
	GESTION DIRECTIVA	VERSIÓN: 01
	INFORMES	Página 1 de 1

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

¿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 brindarle apoyo se debe usar tapabocas.

Desinfectar constantemente superficies como mesitas y bandejas de la cama, mesas, sillas, manijas de la puerta, llaves y grifos del baño, ascensores, barras eléctricas y los interruptores de luz, así como las paredes que tocan al paciente. También, es importante limpiar colchones, persianas, cortinas, 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 otros.)
- 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.

¡OJO! DESPUÉS DE LA DESINFECCION, QUITATE LOS GUANTES Y LAVATE BIEN LAS MANOS

¡PILASI!

Si el paciente presenta los siguientes signos, comunícate al 123 o al celular #774 tel: 586 3847 y 586 2987 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 ataques o convulsiones
- Si tiene decaimiento.
- Si presenta un deterioro del estado general en forma rápida.

INSTRUCTIVO PARA AISLAMIENTO EN CASA

Corona-virus

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE

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

Si te diagnosticaron
O 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 lavarse 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 si vas a toser o estornudar. Retíralos de inmediato. Deposítalos en una bolsa antes de tirarlos a recipiente de basura.

Usa 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 de salud te informen que puedes regresar a tus actividades.

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

SI ERES CUIDADOR DEBES:

- 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.
- Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca.
- 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.
- 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 como 30 segundos y luego con un desinfectante (alcohol 70% o alcohol). Cubre todas las superficies de la mano y frotar hasta que se sequen.

FOLLETO DE INSTRUCTIVO PARA AISLAMIENTO EN CASA

Técnica de lavado de manos

- Mojar las manos con agua.
- Aplicar jabón en abundancia cubriendo toda la palma, el dorso de la mano y los espacios entre los dedos.
- Generar espuma de jabón cubriendo toda la palma, el dorso de la mano y los espacios entre los dedos.
- Realizar el lavado de las manos cubriendo toda la palma, el dorso de la mano y los espacios entre los dedos.
- Realizar el lavado de las manos cubriendo toda la palma, el dorso de la mano y los espacios entre los dedos.
- Realizar el lavado de las manos cubriendo toda la palma, el dorso de la mano y los espacios entre los dedos.
- Realizar el lavado de las manos cubriendo toda la palma, el dorso de la mano y los espacios entre los dedos.

Recuerda:

Por su propia salud, la de su familia y sus amigos.

"LA HIGIENE DE MANOS SALVA VIDAS"
COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

IR
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE

Folleto de técnica de lavado de manos

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

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.
- 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.

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

- 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