INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

OFICINA DEL SIAU

TIBU JUNIO 30 DE 2022

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

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

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_____

ISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GLO		META	Bucarasica	Campo dos	El Tarra	San Martin	Luis Vero	Flo gringo	La ourea	la gabarra	La victoria	Las Mercedes	oru	Pueblo	Petrolea	Puerto	Sardinata	Tibu
1	MUY BUENA	85%	35	59	68	30	10	25	20	72	40	45	15	15	23	40	80	135
	BUENA		15	15	32	20	40	13	30	8	15	5	33	35	25	30	115	60
	REGULAR		0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	10	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 RESPONDIER		0	5	0	0	0	7	0	0	0	5	2	0	2	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	50	20	5	45	22	60	30	20	22	25	32	40	160	128
	Probablemente S		12	12	45	30	45	3	28	15	25	25	25	25	18	30	40	72
	Definitivamente		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Probablemente N		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0
	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

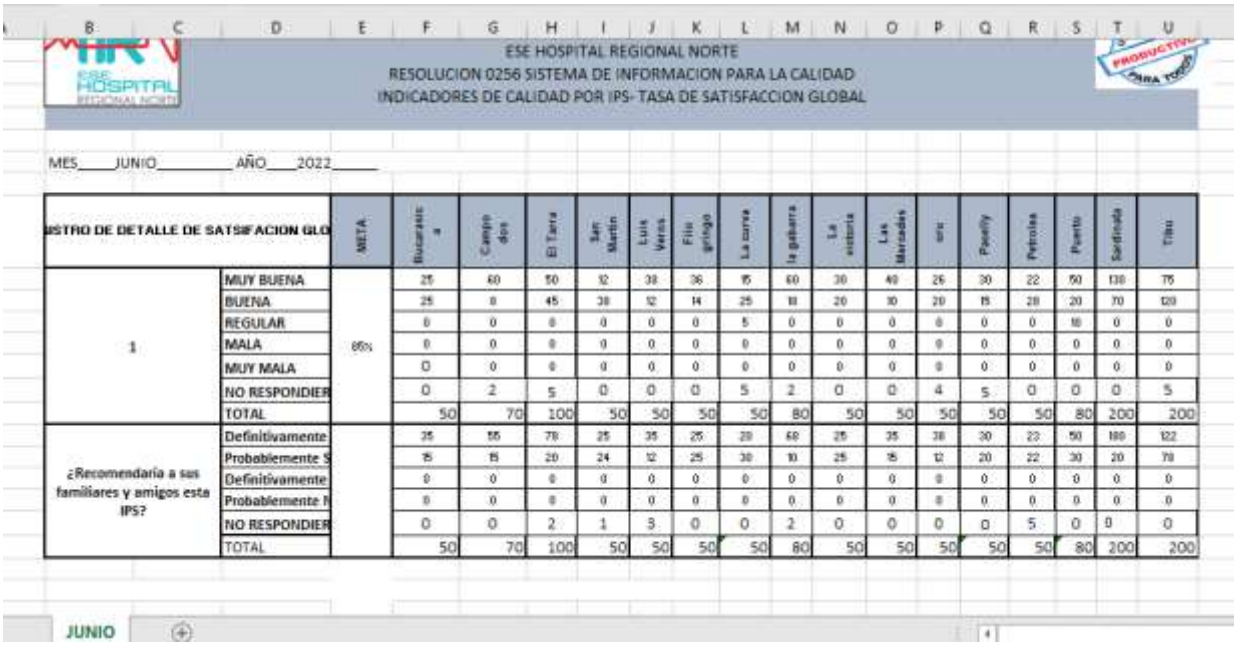
Nancy Stefanny Boada Ordoñez

NOMBRE TRABAJADORA SOCIAL FIRMA TRABAJADORA SOCIAL

MES____MAYO_____AÑO___2022_____

ISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GLO		META	Bucarasica	Campo dos	El Tarra	San Martin	Luis Veros	Flo gringo	La ourea	la gabarra	La victoria	Las Mercedes	oru	Pueblo	Petrolea	Puerto	Sardinata	Tibu
1	MUY BUENA	85%	10	45	45	30	24	43	20	63	40	34	25	35	25	35	50	140
	BUENA		35	20	55	20	24	7	20	17	5	16	24	15	25	35	100	60
	REGULAR		0	0	0	0	2	0	10	0	0	0	0	0	0	10	50	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 RESPONDIER		5	5	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	60	65	20	30	38	25	55	32	21	36	23	24	50	150	120
	Probablemente S		5	10	33	30	15	12	25	25	18	29	14	25	26	20	50	80
	Definitivamente		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Probablemente N		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	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 Boada Ordoñez



ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE
RESOLUCION 0256 SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD
INDICADORES DE CALIDAD POR IPS- TASA DE SATISFACCION GLOBAL

MES JUNIO AÑO 2022

ISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GLO		META	Bucarasica	Campo dos	El Tarra	San Martin	Luis Vero.	Filo gringo	La curva	la gabarra	La victoria	Las Mercedes	ura	Pueblly	Petrolea	Puerto	Sardinata	Tibu
1	MUY BUENA	85%	25	60	50	32	38	36	35	60	30	40	26	30	22	50	130	75
	BUENA		25	8	45	38	32	14	25	18	20	10	20	15	28	20	70	120
	REGULAR		0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	10	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 RESPONDIER		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		35	55	78	25	35	25	20	60	25	35	38	30	23	50	180	122
	Probablemente S		15	15	20	24	12	25	30	10	25	15	12	20	22	30	20	78
	Definitivamente		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Probablemente N		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO RESPONDIER		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

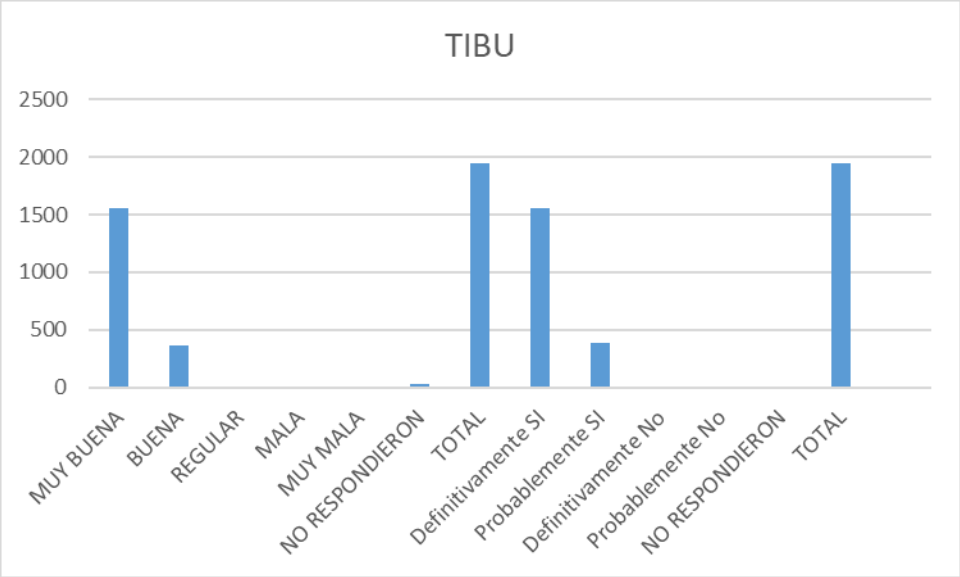
JUNIO

Formato: consolidacion de encuestas mensuales, abril, mayo, junio 2022

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**

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

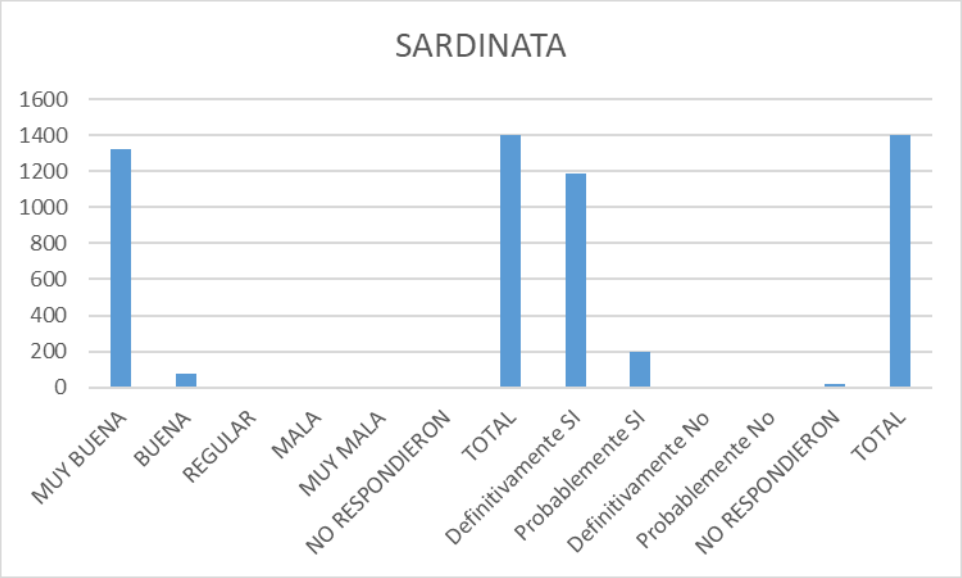


Cuadro de consolidado trimestral de encuestas 2022 Sardinata y otras sedes

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

	TOTAL	**1400**

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

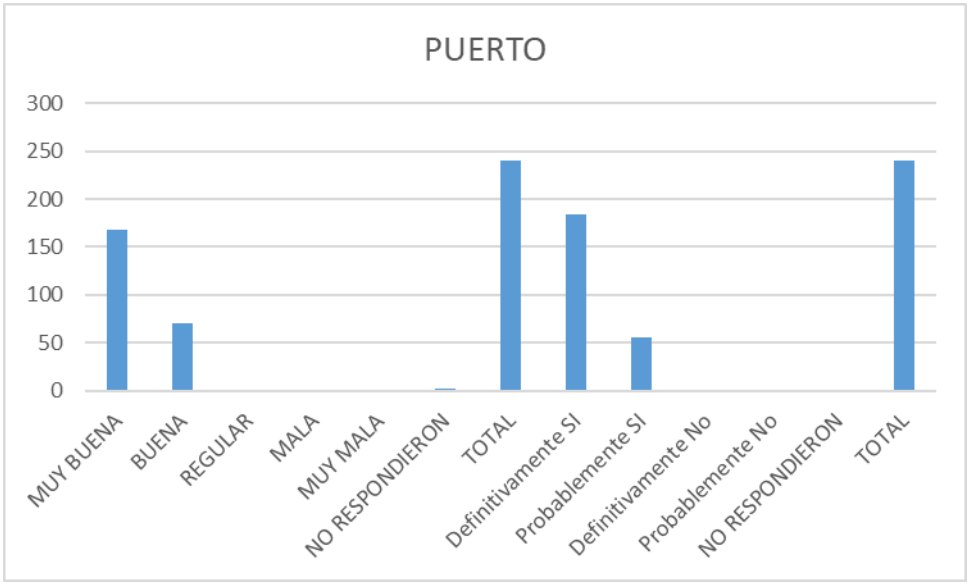


Cuadro de consolidado trimestral de encuestas 2022 Puerto Santander

REGISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION 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

	No	
	Probablemente No	0
	NO RESPONDIERON	0
	TOTAL	**240**

Grafica de variable del consolidado trimestral de encuestas 2022 Puerto Santander

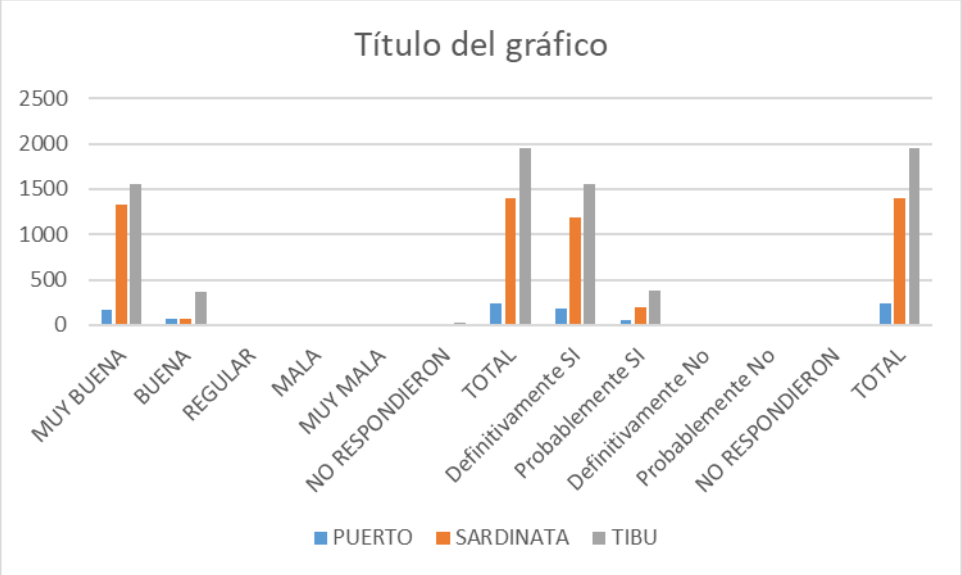


Cuadro: Registro de detalle de satisfacción global 2022HOSPITAL REGIONAL NORTE

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.

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.

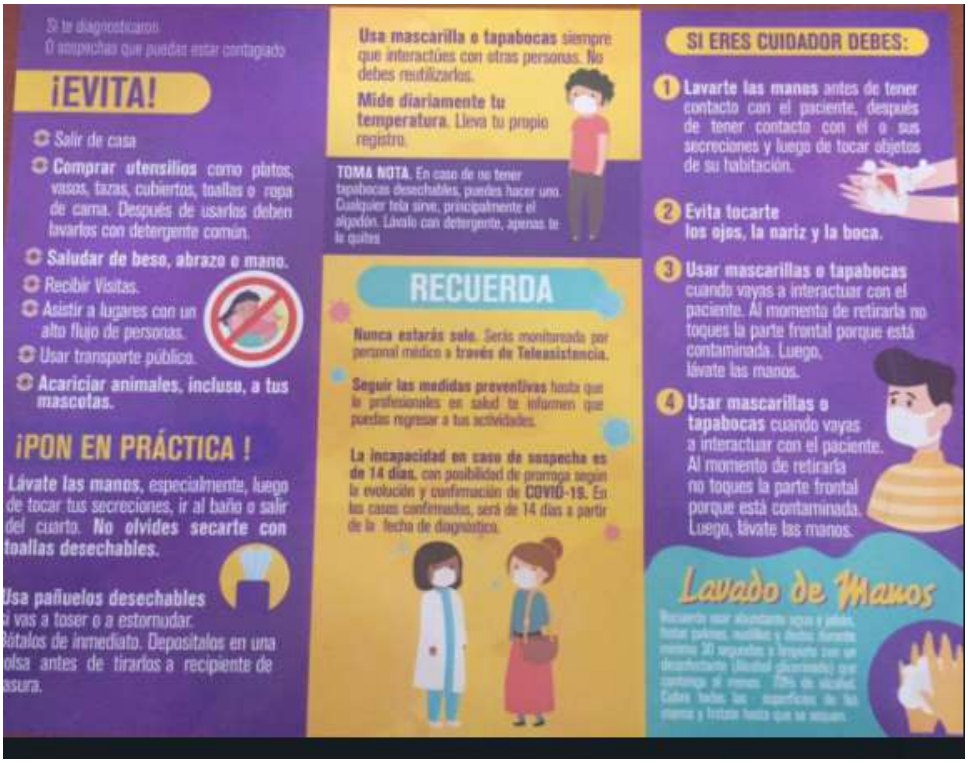
En el mes de abril, mayo, junio se aplicaron 3590 encuestas y la tasa de satisfacción global fue del 98.2 % y el valor esperado era del 85 % por ende no hay desviación. En las diferentes sedes de la IPS ESE Hospital Regional Norte se evidencio un eficiente comportamiento en la trazabilidad de este indicador, el resultado del indicador demuestra que los usuarios tienen una apreciación agradable en cuanto a la prestación de los servicios de nuestra institución.

Evidencias fotográficas

EVIDENCIA FOTOGRAFICA EL PROCEDIMIENTO PQRS Y APERTURA DE BUZON.

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

usuarios



FOLLETO DE INSTRUCTIVO PARA AISLAMIENTO EN CASA

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.
- 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