

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en la vigencia del tercer trimestre de 2021; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de los buzones y las clasificaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, dicha apertura de los buzones se hace con acompañamiento de la asociación de usuarios del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E.

OJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción, tramite a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respeto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

1. Cirugía,Ortopedia,Ginecología,Pediatría,Medicina,,Interna,,Psicología,Fisioterapia,Laboratorio,Urgencias, Facturación, Rayos X, Consulta Externa, Odontología, Hospitalización, Farmacia, Promoción y prevención, Áreas Administrativas



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

METODOLOGIA

1. Apertura de buzones y trámite de quejas de acuerdo al procedimiento estandarizado.
2. Recolectar y tabular la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de sugerencias y trámites de quejas.
3. Presentar documento con la información obtenida.
4. Análisis de cada una de las manifestaciones presentadas por los usuarios.

PERCEPCION

Relación de P.Q.RS, felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias del **1 de julio de 2021 al 30 de septiembre de 2021**, correspondiente a la apertura del buzón de sugerencias, como se referencia a continuación:

CONSOLIDADO TRIMESTRE Julio – Agosto – Septiembre – 2021			
NOMBRE	QUEJA	FELICITA	SUG.
CIRUGIA	2		
ORTOPEDIA			
GINECOLOGIA			
PEDIATRIA			
MEDICINA INTERNA			
PSICOLOGIA	2		
FISIOTERAPIA			

Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com *E-mail:* hfsuarez@yahoo.es



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

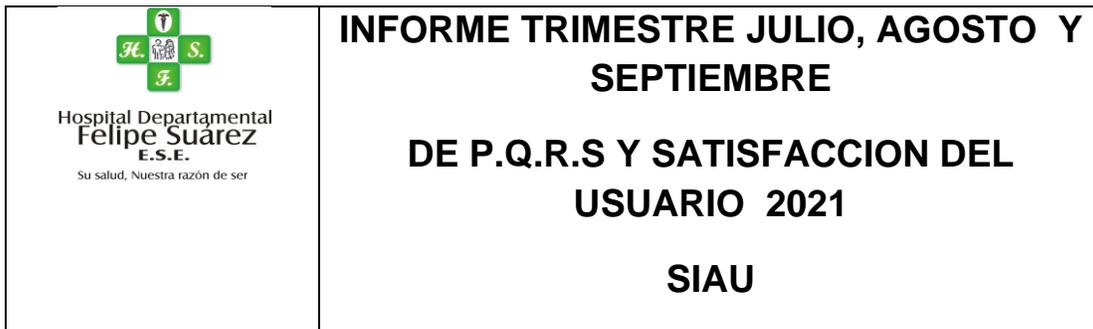
DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

LABORATORIO			
URGENCIAS	2		
FACTURACION			
RAYOS X			
CONSULTA EXTERNA	3		
ODONTOLOGIA			
HOSPITALIZACION			
PROMOCION Y PREVENCION	2		
FARMACIA			
ADMINISTRATIVA	1		
CITAS ESPECIALISTAS	6		
TOTAL	18		1

El sistema de información y atención al usuario (SIAU) tiene como fin mejorar la atención en los diferentes servicios de nuestro Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, para dar una atención eficiente y de calidad a los usuarios y posicionar nuestra institución como un hospital eficiente y de calidad, con un gran equipo de trabajo y una imagen positiva ante la población local y de toda la región.

En la apertura del buzón de sugerencias y dando cumplimiento al cronograma en las fechas asignadas, se elaboró actas de apertura con los integrantes de la



asociación de usuarios del Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E, cumpliendo así con la norma, relacionando en este trimestre de julio a septiembre de 2021, dieciocho (18) **PQRS** con un promedio de seis (6) por mes, relacionadas de la siguiente manera:

Al realizar un análisis se encontró las principales causas de insatisfacción del usuario.

Se presentaron seis (6) PQRS, donde manifiestan la inconformidad en el servicio de **Citas Especialistas**, con relación a las agendas, al no encontrar citas y la dificultar para comunicarse a nuestro hospital, es complicado atender en las líneas que se tiene para agendar las citas de especialistas. El usuario busca por todos los medios obtener la cita, Pero se dificulta demasiado la búsqueda de la misma ya que la comunicación no es muy asertiva.

Se presentaron tres (3) PQRS, manifestando la inconformidad en el servicio de **Consulta Externa**, con relación a las agendas y en las horas de las citas médicas, ya que son citados a determinada hora y se atienden en horarios diferentes y con espacios muy amplios desorientando al usuario y generando molestias, igualmente manifiestan inconformidad en la demora de la atención.

De igual manera se presentaron dos (2) PQRS. En los servicios de las especialidades de **Cirugía, P y P, Psicología y urgencias**, manifestando la mala atención, poca amabilidad, y falta de citas para la atención, se requiere más información al usuario para darle tranquilidad y confianza. Se tiene dificultad en el servicio de psicología por falta de la profesional para agendar citas.



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

También se presentó una (1) PQRS, con el área administrativa en la atención, manifestando poca amabilidad al usuario, se requiere de más compromiso con la institución.

Se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS son del servicio de citas de especialistas del régimen subsidiado, siendo con mayor cantidad de PQRS la EPS Asmetsalud de otros municipios y se evidencia que los usuarios se están apersonando e identificando con claridad en las PQRS; También se observa que la mayoría de las PQRS son de nuestro municipio con un total de 12 y la otras (6) PQRS corresponden a otros municipios de la región como lo es Pacora y Aguadas. En este trimestre hubo una sugerencia hacia el servicio de especialistas, solicitando más organización y que un funcionario se apersona de esta área. También se pudo evidenciar que no se presentaron felicitaciones para este trimestre.



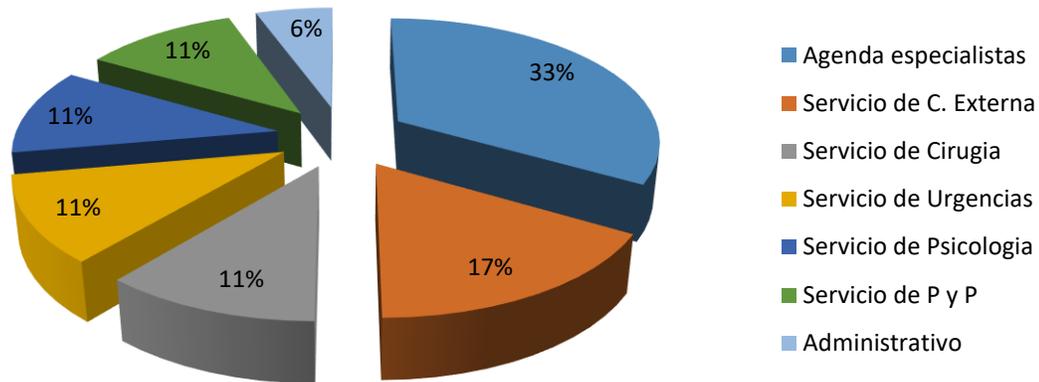
Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

P.Q.R.S TERCER TRIMESTRE SERVICIOS H.D.F.S 2021



Se obtienen 18 manifestaciones de inconformidad, donde los servicios con mayor número de quejas son agendas de especialistas con un porcentaje del 33%, en el servicio de consulta externa con un 17%, seguida de los servicios de cirugía, Psicología, Urgencias, promoción y prevención con un 11%, cada uno y el Área Administrativa con otro 6%;

En su mayoría las manifestaciones se dirigen a la falta de citas de especialistas y malas atenciones de algunos profesionales y funcionarios del servicio, también se evidencia que por la desorganización de las agendas de especialistas y consulta externa se presentan muchos problemas con los usuarios en su atención.



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

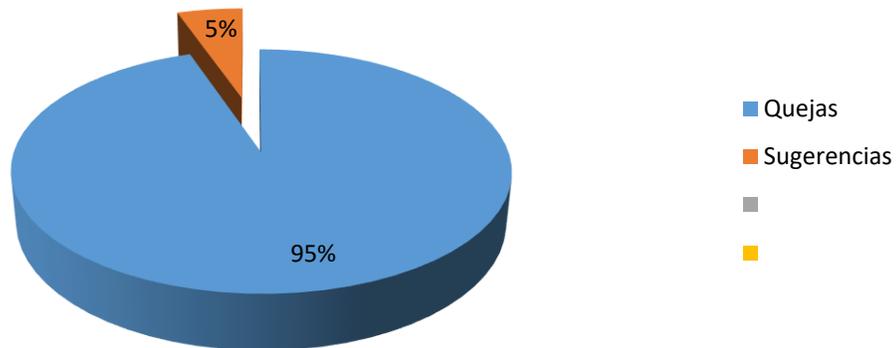
INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

MANIFESTACIONES DE PQRS QUEJAS Y FELICITACIONES

MANIFESTACIONES DE P.Q.R.S QUEJAS - SUGERENCIAS Y FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2021



En la gráfica general de quejas felicitaciones y sugerencias, vemos que ocupa un primer renglón con el 95% de las quejas, para un total de 18 manifestaciones en este trimestre de julio a septiembre y un 5% corresponde a una (1) sugerencia; Como se dijo en un principio no hubo felicitación en este tercer trimestre del año.

En conclusión se puede decir que las principales causas de insatisfacción del usuario son:

1. La mayoría de las quejas son manifestaciones de usuarios de diferentes municipios por la dificultad de obtener una cita médica en nuestro hospital



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

2. El mal manejo de las agendas del servicio de consulta externa al momento del usuario llegar a este servicio para ser atendido por un profesional
3. Una segunda causa son en otros servicios por falta de citas o mala atención de funcionarios y profesionales, también se presentaron demora de más de una a dos horas en la atención de usuarios.
4. Otras de las inconformidades es la poca información que recibe el paciente por parte de algunos especialistas y en algunos casos estos profesionales no presentan la debida disposición para la atención al paciente.

Una vez identificadas todas estas causas y ya conociendo las PQRS, se socializan con la asociación de usuarios, se identifica al usuario afectado y se sostiene un diálogo con el fin de conocer más de cerca la inconformidad en la atención, se acuerda oficiar a cada coordinador de área para que inicie un proceso de identificar la causa de la inconformidad del usuario con un plazo de quince (15) días para dar respuesta e implementar un plan de mejora y poder brindar una buena atención de calidad al usuario. Igualmente se entrega un consolidado trimestralmente de PQRS y un informe de insatisfacción del usuario al señor gerente para su revisión y posteriores observaciones, aplicando los correctivos necesarios, como organización en manejo de agendas, capacitación y contratación de más profesionales con el fin de ampliar las agendas de citas de médico general y dar una solución oportuna, para brindar una buena atención.

LUIS EDUARDO RIOS DUQUE
Coordinador SIAU
Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com *E-mail:* hfsuarez@yahoo.es



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud. Nuestra razón de ser</p>	<p>FORMATO PARA PRESENTAR PQRS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p>	<p>VERSION - 02</p>
<p>CODIGO: PQRS - 02</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.</p>	<p>OCTUBRE DE 2019 APROBADO POR COMITÉ DE CALIDAD</p>

A través del siguiente formulario se puede hacer llegar de manera respetuosa una, petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación dependiendo de su necesidad y respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia del Hospital Felipe Suárez.

DIA MES AÑO

para darle una pronta respuesta, por favor diligencie las casillas con sus datos.

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD

NOMBRE Y APELLIDOS: _____
 CEDULA: _____
 DIRECCION Y MUNICIPIO: _____
 TELEFONO: _____
 EPS: _____

Por favor, escriba su queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación

¿Cual es su propuesta para mejorar la situacion que plantea?

Firma del usuario: _____

Gracias por ayudarnos a ofrecerle un mejor servicio

Dirección: Calle 3ª # 9ª – 21 Salamina Caldas. Teléfonos: 8595192 – 8595196 telefax: 8595306

Página WEB: esefelipesuarez.gov.co

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	<p>INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE</p> <p>DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021</p> <p>SIAU</p>
--	--

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E**

El presente informe es un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario del Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E.

Es de conocimiento que el Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E está ubicado en una zona estratégica del norte de caldas, se encuentra ubicado en el centro de la zona norte de nuestro departamento, llegando a recibir en promedio anual de unos 82.000 usuarios, para ser atendidos en las especialidades de segundo nivel y posicionando nuestro hospital como el mejor de nuestra región a Nivel del departamento de caldas.

Las encuestas se componen de 5 ítems y evalúan aspectos relacionados con la oportunidad para obtener citas, información de la actuación del personal administrativo y profesional del hospital, aspectos tan importantes como el aseo y la limpieza, instalaciones, la atención y servicios en salud que ha recibido de nuestra institución y orientación recibida por parte del personal del hospital.

OBJETIVO GENERAL

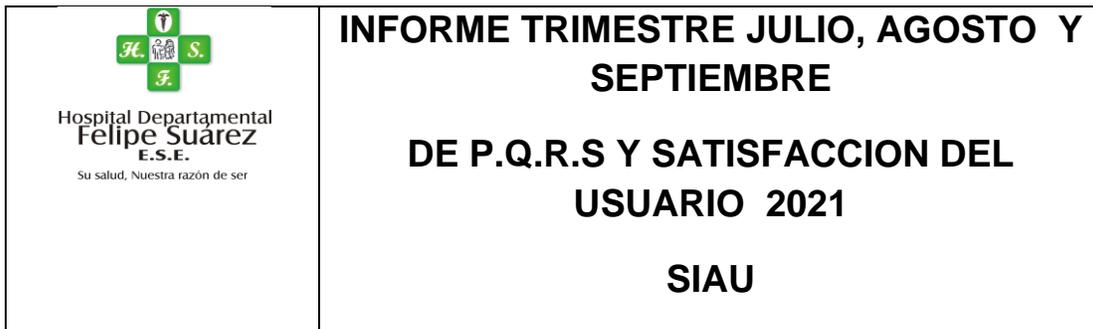
Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente y su familia para lograr una óptima prestación del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción.
- Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.

Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com *E-mail:* hfsuarez@yahoo.es



- Evaluar la satisfacción de los pacientes y acudientes con los servicios recibidos.

La encuesta es muy clara en cuanto a los ítems que se manejan que son muy buena, buena, regular, mala y muy mala y se maneja al final las opciones definitivamente si, probablemente sí, definitivamente no y probablemente no.

Toda la información recolectada corresponde a 192 encuestas por trimestre para un total de encuestados de toda el área de influencia cercana a nuestro municipio de 768 anuales, encuestas elaboradas de una manera personalidad y dentro de las instalaciones de la institución.

Encuestas aplicadas en cada uno de los servicios de:

1. Cirugía,Ortopedia,Ginecología,Pediatría,Medicina,Interna,Psicología,Fisioterapia Laboratorio,Urgencias,Facturación, Rayos Consulta Externa, Odontología, Hospitalización, Farmacia, Promoción y prevención

En total se aplicaron 192 encuestas en este tercer trimestre de julio a septiembre 30 de 2021.

La aplicación de las encuestas fue constante durante los meses de julio a septiembre; Se le aplicaron en su totalidad a los 16 servicios con un promedio de 12 encuestas por servicio.

La totalidad de las encuestas se realizó de forma personal a los usuarios tanto de las poblaciones cercanas, como a los usuarios del corregimiento de San Félix y el área urbana y rural de nuestro municipio.



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

A continuación relaciono cantidad de usuarios satisfechos e insatisfechos del trimestre de julio a septiembre de 2021

CONSOLIDADO GENERAL

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No Responden
48 con 25%	106 con 55%	13 con 7%	9 con 5%	16 con 8%



Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com **E-mail:** hfsuarez@yahoo.es



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

El índice de satisfacción global de este tercer trimestre que se analizó tomando las puntuaciones del total de las 192 encuestas es el que a continuación relacionamos. 48 repuestas muy buenas con un porcentaje global del 25%, 106 respuestas buenas para un porcentaje del 55% , un puntaje de 13 respuestas como regular para un porcentaje del 7%, un puntaje de 9 respuestas malas para un porcentaje del 5% y finalmente no responden 16 usuarios, ya sea porque viven en otros municipios o no han utilizados los servicios de nuestro hospital para un porcentaje del 8% quiere decir esto que el índice de satisfacción de los servicios atendidos en esta IPS a los usuarios es satisfactorio con un total del 80% mejorando la atención y solo un porcentaje regular de los usuarios encuestados con 16 respuestas, equivalente a un porcentaje del 7% se encuentran insatisfechos con los servicios prestados, tenemos un último porcentaje malo del 5% en la atención de 9 respuestas de los encuestados por la mala atención en algunos servicios y finalmente 16 usuarios no responden para un porcentaje del 8% .



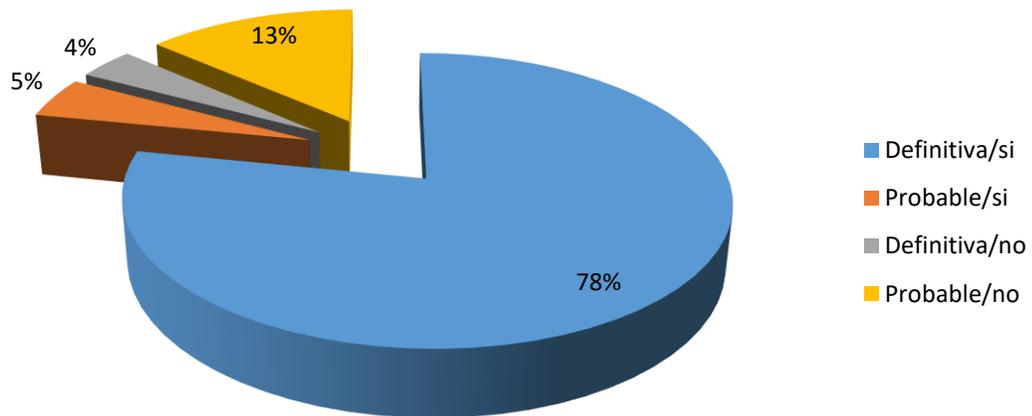
Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

RECOMENDARIA ESTA IPS A SUS FAMILIARES



Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com *E-mail:* hfsuarez@yahoo.es



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

En el ítems 5, el cual dice si recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos, los usuarios encuestados durante el tercer semestre del año en curso manifiestan lo siguiente:

De los 192 encuestados 150 dicen que definitivamente si recomiendan la IPS y 9 dicen que probablemente sí. Quiere decir que un 78% de los encuestados dicen que si recomendarían esta IPS a sus amigos y familiares y un 5% probablemente sí, nos quiere decir esta encuesta que el usuario se siente bien con la atención y los servicios de salud que se presta en el Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E y 7 encuestados dicen que definitivamente no con un porcentaje del 4% otro porcentaje del 13% dicen que probablemente no, de un total de 26 encuestados. Esta población de estos últimos porcentajes en su mayoría son de otros municipios cercanos a Salamina o han tenido experiencias no muy buenas en las atenciones y muy pocos han utilizados nuestros servicios.

LUIS EDUARDO RIOS DUQUE

Coordinador SIAU

Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com *E-mail:* hfsuarez@yahoo.es

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud. Nuestra razón de ser</p>	<p align="center">INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO</p> <p align="center">DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021</p> <p align="center">SIAU</p>
--	--

POLITICA DE CALIDAD

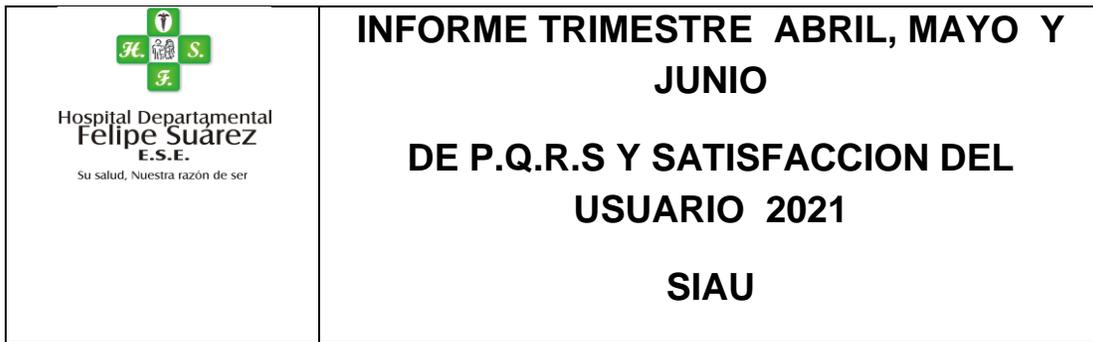
Brindar a nuestros pacientes una atención segura y humanizada, promoviendo el mejoramiento continuo en nuestros procesos, buscando su bienestar y el de su familia; apoyados por un talento humano competente y motivado, que nos permita garantizar si no un 100% la satisfacción del usuario y su familia, un alto porcentaje, en la prestación del servicio de salud del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E

Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E, busca con este informe dar a conocer varios aspectos que se brindan a los usuarios al momento de acercarse a la institución para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

1. Qué es el servicio del SIAU.

El sistema de información y atención al usuario SIAU. Es una política diseñada por el ministerio de salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas en la prestación de los servicios, al igual que el desarrollo de los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los procesos que permiten a los



funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la empresa social del estado.

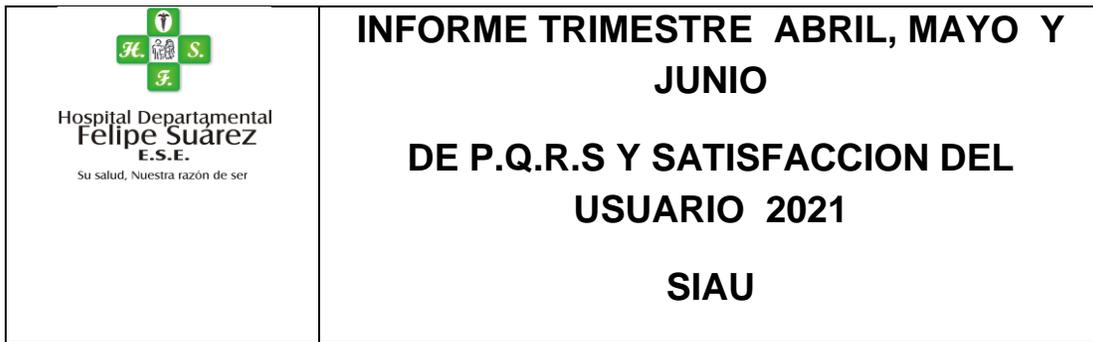
Se constituye como una herramienta para identificar las necesidades, y así buscar soluciones, pautas y alternativas fundamentales para lograr la calidad en el servicio ganando nuevos pacientes y familias, buscando dar soporte y apoyo a los procesos misionales y administrativos en los cuales se vea involucrado el paciente o su núcleo familiar, desde el punto de vista logístico hasta la finalización del servicio.

El SIAU es el área que sirve de enlace entre el hospital y el usuario, esta dependencia apoya al usuario y le ayuda a resolver las dudas o inconvenientes que se presentan a la hora de acceder a los servicios de salud, así que las personas que van al hospital y tienen alguna situación especial pueden acudir al servicio del SIAU.

Otra de las funciones del SIAU es atender las quejas, reclamos o felicitaciones que realizan los usuarios a través de los buzones de sugerencias ubicados en puntos claves de la institución de salud, tenemos cinco buzones ubicados en los diferentes servicios, uno en la entrada de la puerta principal, otro en el servicio de Promoción y Prevención, otro en el servicio de consulta externa, servicio de urgencias y un último en el servicio de Hospitalización, igualmente en el centro de salud de San Félix contamos con otro buzón.

A estas quejas y sugerencias se les hace un seguimiento en equipo con la asociación de usuarios y en algunos casos se plantean en conjunto con los funcionarios del hospital unos planes de mejora en la calidad del servicio.

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en la



vigencia del segundo trimestre 2021; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de los buzones y las clasificaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, dicha apertura de los buzones se hace con acompañamiento de la asociación de usuarios del Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E.

OJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción, tramite a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respeto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

1. Cirugía-2.Ortopedia-3.Ginecología-4.Pediatría-5.Medicina 6.interna-
7.Psicología-8.Fisioterapia-9.Laboratorio-10.Urgencias-11. Facturación- 12.
Rayos X- 12. Consulta Externa - 13. Odontología- 14. Hospitalización- 15.
Farmacia- 16. Promoción y prevención- 17. Áreas Administrativas

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud. Nuestra razón de ser</p>	<p>INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO</p> <p>DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021</p> <p>SIAU</p>
---	---

METODOLOGIA

1. Apertura de buzones y trámite de quejas de acuerdo al procedimiento estandarizado.
2. Recolectar y tabular la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de sugerencias y trámites de quejas.
3. Presentar documento con la información obtenida.
4. Análisis de cada una de las manifestaciones presentadas por los usuarios.

PERCEPCION

Relación de P.Q.R.S, felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias del **1 de abril de 2021 al 30 de junio de 2021**, correspondiente a la apertura del buzón de sugerencias, como se referencia a continuación:

CONSOLIDADO TRIMESTRE ABRIL – MAYO - JUNIO 2021			
NOMBRE	QUEJA	FELICITA	SUG.
CIRUGIA	1		
ORTOPEDIA			
GINECOLOGIA			
PEDIATRIA			
MEDICINA INTERNA			
PSICOLOGIA			



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

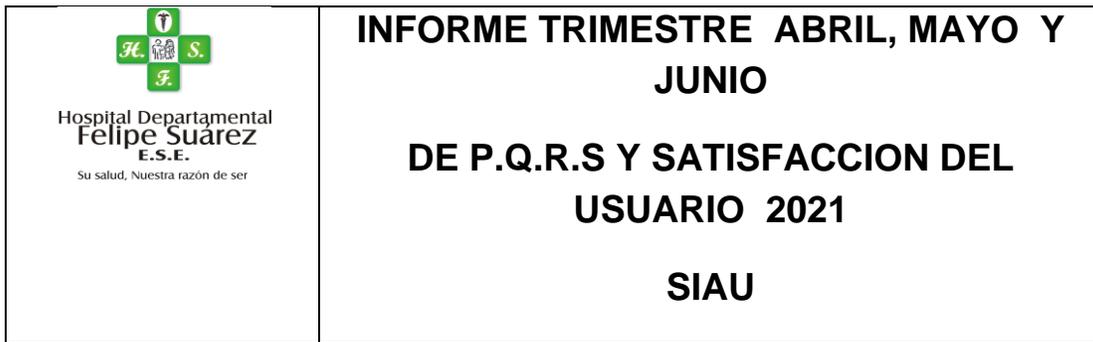
SIAU

FISIOTERAPIA			
LABORATORIO			
URGENCIAS	2		
FACTURACION			
RAYOS X			
CONSULTA EXTERNA	3		1
ODONTOLOGIA			
HOSPITALIZACION			
PROMOCION Y PREVENCIÓN	1		
FARMACIA			
ADMINISTRATIVA	1		
CITAS ESPECIALISTAS	2		
TOTAL	10		1

El sistema de información y atención al usuario (SIAU) tiene como fin mejorar la atención en los diferentes servicios de nuestro Hospital Departamental Felipe

Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com *E-mail:* hfsuarez@yahoo.es

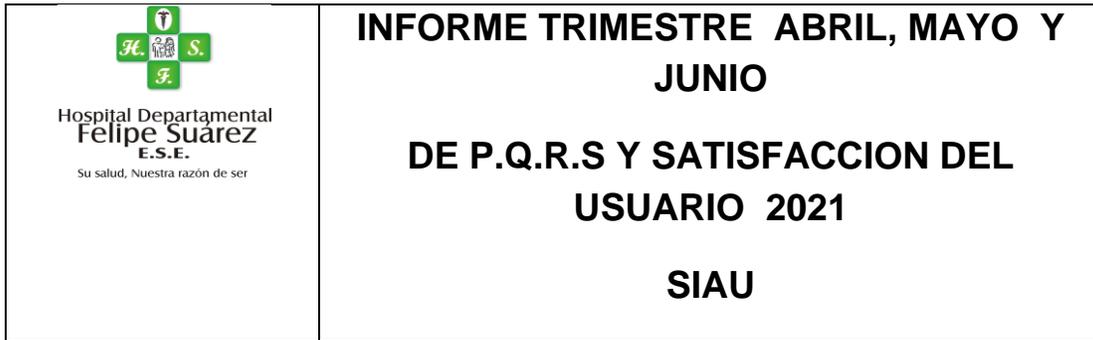


Suarez E.S.E, para dar una atención eficiente y de calidad a los usuarios y posicionar nuestra institución como un hospital eficiente y de calidad, con un gran equipo de trabajo y una imagen positiva ante la población local y de toda la región.

En la apertura del buzón de sugerencias y dando cumplimiento al cronograma en las fechas asignadas, se elaboró actas de apertura con los integrantes de la asociación de usuarios del Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E, cumpliendo así con la norma, relacionando en este trimestre de abril a junio de 2021, (11) **PQRS** con un promedio de 3.5 PQRS por mes, relacionadas de la siguiente manera 10 quejas 1 sugerencia.

Al realizar un análisis se encontró las principales causas de insatisfacción del usuario.

1. 3. PQRS manifiestan la inconformidad en el servicio de **Consulta Externa**, con relación a las agendas y en las horas de las citas médicas, ya que son citados a determinada hora y se atienden en horarios diferentes y con espacios muy amplios desorientando al usuario y generando molestias, igualmente manifiestan inconformidad en la demora de la atención.
2. 2. PQRS es del servicio de **Urgencias**, donde el usuario es de nuestro municipio y manifiesta la inconformidad por la mala atención del profesional del servicio y la demora en pasar el paciente, desde el momento en que es registrado en el libro hasta ser atendido, lo que indica que existen las molestias con los profesionales, igualmente el índice en este servicio de urgencias es bajo; se sugiere seguir trabajando con el personal en la mejora de una mejor atención con el objetivo de dar un mejor servicio de calidad.



3. 2. PQRS manifiestan la inconformidad en el servicio de **ESPECIALISTAS**, con relación a las agendas y en las horas de las citas médicas, ya que son citados a determinada hora y se atienden en horarios diferentes y con espacios muy amplios, todo esto porque se agendan citas y procedimientos de cirugía al mismo tiempo, presentando inconvenientes y demoras en la atención.

1. PQRS. Manifiesta la mala atención y poca amabilidad del personal del servicio de Promoción y Prevención, se requiere dar más información al usuario para darle tranquilidad y confianza.
1. P.QRS. Manifiesta la inconformidad con una auxiliar de enfermería del servicio del servicio de Cirugía, por dirigirse de una manera grosera al usuario y no ser clara en la información que necesita el usuario.
1. PQRS. Manifiesta la inconformidad con un funcionario del área administrativa al tratar de una manera grosera a una auxiliar de enfermería en horario de trabajo por asuntos de carácter personal y una sugerencia pidiendo la colaboración en la organización de las agendas para evitar estos retrasos en las citas con especialistas.

También se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS en el servicio de consulta externa son del régimen subsidiado, siendo con mayor cantidad de PQRS la Nueva EPS, y se evidencia que los usuarios se están apersonando e identificando con claridad en los



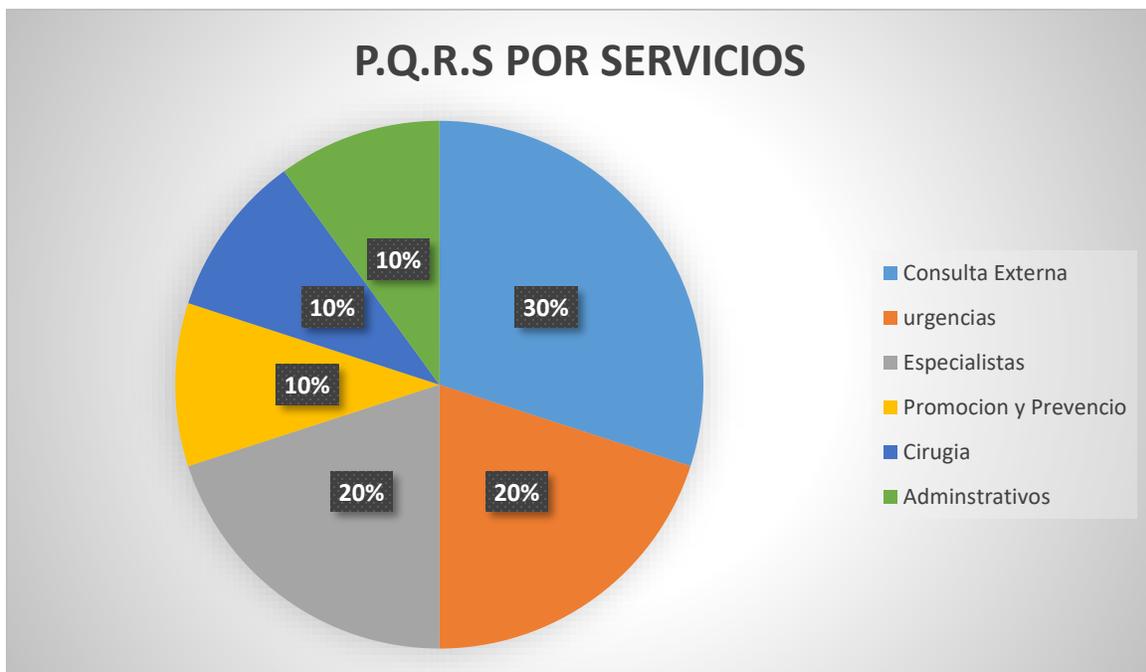
Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

PQRS; También se observa que la mayoría de las PQRS son de nuestro municipio con un total de 9 y la otra (2) PQRS corresponden a otro municipio de la región. En este trimestre no hubo felicitaciones para algún funcionario o servicio de nuestra institución.



Se obtienen 11 manifestaciones de inconformidad, donde los servicios con mayor número de quejas son en Consulta Externa con un 30%, seguida del servicio de Especialistas con un 20%, y Urgencias con otro 20%, los demás servicios de Promoción y Prevención, Cirugía y Administrativos con 10% cada uno.



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

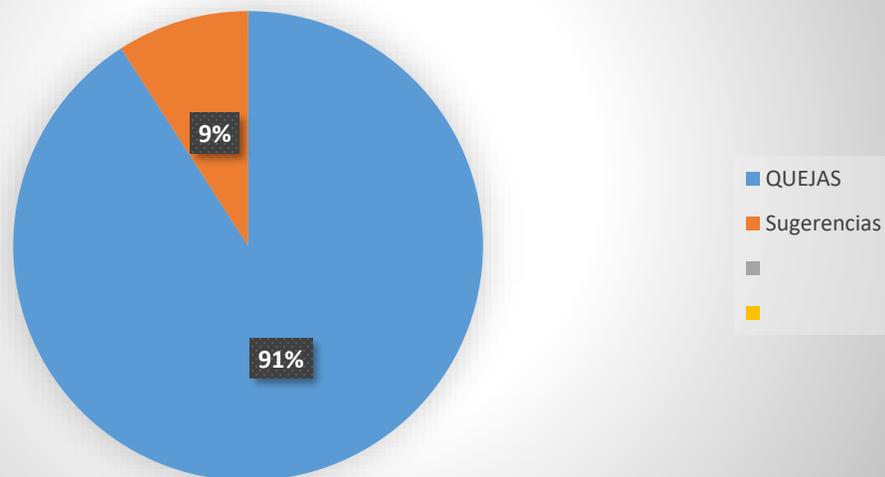
INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

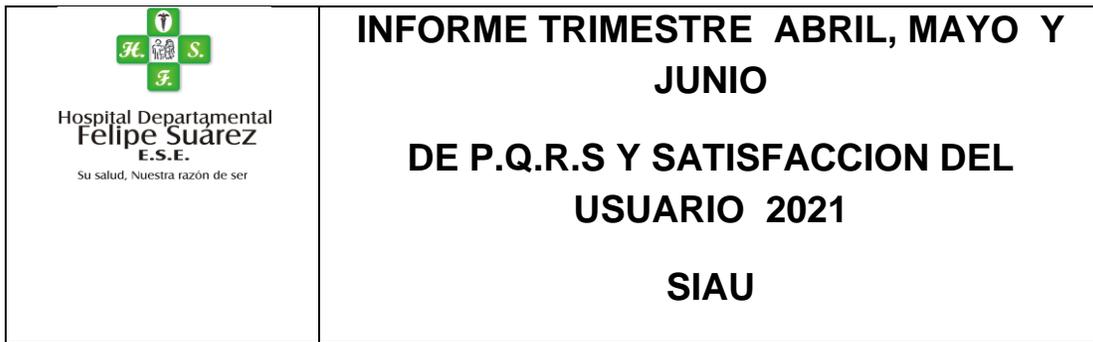
SIAU

En su mayoría las manifestaciones se dirigen a las malas atenciones de algunos profesionales y funcionarios del servicio, también se evidencia que por la desorganización de las agendas de especialistas y consulta externa se presentan muchos problemas con los usuarios en su atención.

MANIFESTACIONES DE P.Q.R.S QUEJAS- FELICITACIONES-SUGERENCIAS 2021



En la gráfica general de quejas felicitaciones y sugerencias, vemos que ocupa un primer renglón con el 91% de las quejas, para un total de 10 manifestaciones en este trimestre de abril a junio, y un 9% de sugerencias para un total de 1 manifestación, como se dijo en un principio no hubo felicitaciones en este segundo trimestre del año.



En conclusión se puede decir que las principales causas de insatisfacción del usuario son:

1. El mal manejo de las agendas del servicio de consulta externa al momento del usuario llegar a este servicio para ser atendido por un profesional
2. Una segunda causa son las citas con especialistas al momento del usuario facturarse y ser atendido por el profesional, presentando una demora de más de dos (2) hora en su atención.
3. En tercer lugar las agendas para citas de médico general, las cuales son escasas y el usuario no encuentra muchas veces citas y se deben volver a sus hogares sin ser atendido, lo cual causa malestar y mucha inconformidad en el usuario ya que a veces viene de lejos y todo esto acarrea costos; obligándolo a dirigirse al servicio de urgencias y allí no son atendidos por no ser una urgencia y son devueltos nuevamente para sus hogares sin una debida atención.
4. Otras de las inconformidades es la poca información que recibe el paciente por parte de algunos especialistas y en algunos casos la atención es demorada, ya que el profesional tiene procedimientos programados

Una vez identificadas todas estas causas y ya conociendo las PQRS, se socializan con la asociación de usuarios, se identifica al usuario afectado, se sostiene un diálogo con el fin de conocer más de cerca la inconformidad en la atención, se acuerda oficiar a cada coordinador de área para que inicie un proceso de identificar la causa de la inconformidad del usuario con un plazo de quince (15)

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	<p>INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO</p> <p>DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021</p> <p>SIAU</p>
--	---

días para dar respuesta e implementar un plan de mejora y poder brindar una buena atención de calidad al usuario.

Igualmente se entrega un consolidado trimestralmente de PQRS y un informe de insatisfacción del usuario al señor gerente para su revisión y posteriores observaciones, aplicando los correctivos necesarios, como organización en manejo de agendas, capacitación y contratación de más profesionales con el fin de ampliar las agendas de citas de médico general y dar una solución oportuna, para brindar una buena atención.



LUIS EDUARDO RIOS DUQUE

Coordinador SIAU

Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO
DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021
SIAU

 Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. <small>Su salud. Nuestra razón de ser</small>	FORMATO PARA PRESENTAR PQRS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSION - 02
CODIGO: PQRS - 02	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	OCTUBRE DE 2019 APROBADO POR COMITÉ DE CALIDAD

A través del siguiente formulario se puede hacer llegar de manera respetuosa una, petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación dependiendo de su necesidad y respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia del Hospital Felipe Suárez.

DIA MES AÑO

para darle una pronta respuesta, por favor diligencie las casillas con sus datos.

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD

NOMBRE Y APELLIDOS:

CEDULA:

DIRECCION Y MUNICIPIO:

TELEFONO:

EPS:

Por favor, escriba su queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación

.....

.....

.....

.....

¿Cual es su propuesta para mejorar la situacion que plantea?

.....

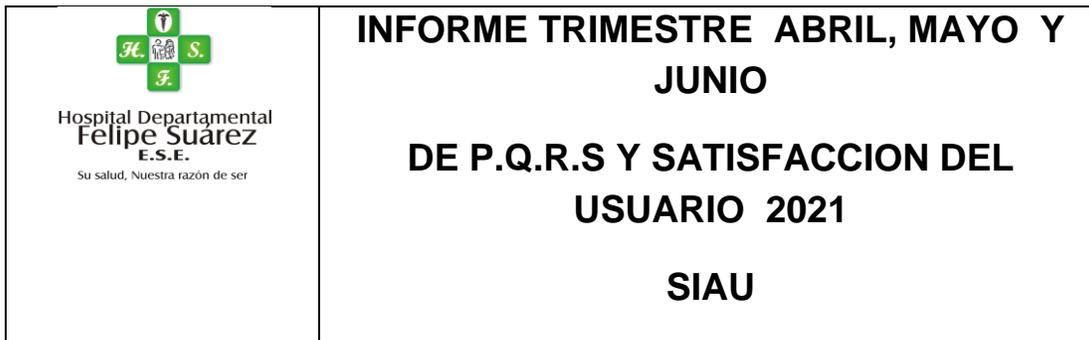
.....

.....

Firma del usuario:

Gracias por ayudarnos a ofrecerle un mejor servicio

Dirección: Calle 3ª # 9ª – 21 Salamina Caldas. Teléfonos: 8595192 – 8595196 telefax: 8595306
 Página WEB: esefelipesuarez.gov.co
 Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co



Nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E

El presente informe es un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario del Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E.

Es de conocimiento que el Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E está ubicado en una zona estratégica del norte de caldas, se encuentra ubicado en el centro de la zona norte de nuestro departamento, llegando a recibir en promedio anual de unos 82.000 usuarios, para ser atendidos en las especialidades de segundo nivel y primer nivel posicionando nuestro hospital con el mejor de II Nivel del departamento de caldas.

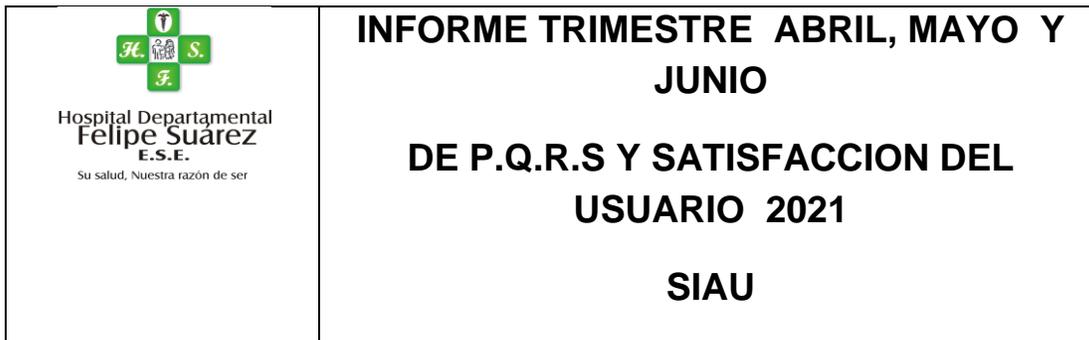
Las encuestas se componen de 5 ítems y evalúan aspectos relacionados con la oportunidad para obtener citas, información de la actuación del personal administrativo y profesional del hospital, aspectos tan importantes como el aseo y la limpieza, instalaciones, la atención y servicios en salud que ha recibido de nuestra institución y orientación recibida por parte del personal del hospital.

OBJETIVO GENERAL

Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente y su familia para lograr una óptima prestación del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción.
- Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.



- Evaluar la satisfacción de los pacientes y acudientes con los servicios recibidos.

La encuesta es muy clara en cuanto a los ítems que se manejan que son muy buena, buena, regular, mala y muy mala y se maneja al final las opciones definitivamente sí, probablemente sí, definitivamente no y probablemente no.

Toda la información recolectada corresponde a 192 encuestas por trimestre para un total de encuestados de toda el área de influencia cercana a nuestro municipio de 768 anuales, encuestas elaboradas de una manera personalidad y dentro de las instalaciones de la institución.

Encuestas aplicadas en cada uno de los siguientes servicios:

2. Cirugía-2.Ortopedia-3.Ginecología-4.Pediatría-5.Medicina 6.interna-
7.Psicología-8.Fisioterapia-9.Laboratorio-10.Urgencias-11. Facturación- 12.
Rayos X- 12. Consulta Externa - 13. Odontología- 14. Hospitalización- 15.
Farmacia- 16. Promoción y prevención- 17. Áreas Administrativas

En total se aplicaron 192 encuestas en este segundo trimestre de abril a junio 30 de 2021.

La aplicación de las encuestas fue constante durante los meses de abril a junio se le aplicaron en su totalidad a los 16 servicios con un promedio de 12 encuestas por servicio.

La totalidad de las encuestas se realizó de forma personal a los usuarios tanto de las poblaciones cercanas, como a los usuarios del corregimiento de San Félix y el área urbana y rural de nuestro municipio.



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO

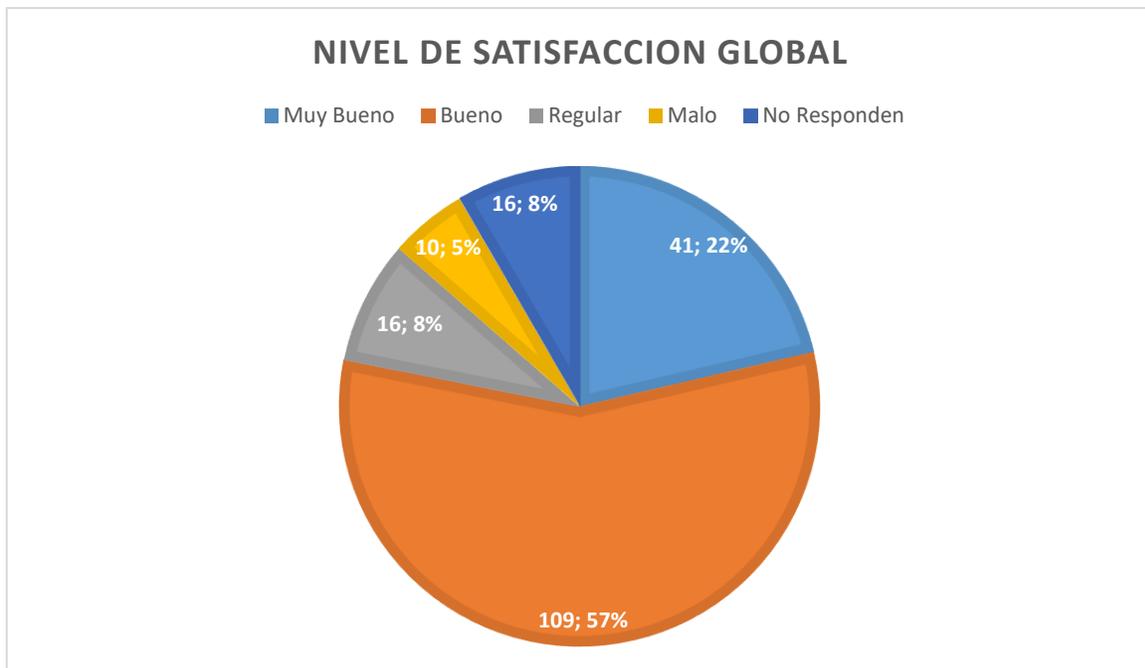
DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU

A continuación relaciono cantidad de usuarios satisfechos e insatisfechos del trimestre de abril a junio de 2021

CONSOLIDADO GENERAL

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No Responden
41 con 22 %	109 con 57%	16 con 8%	10 con 5%	16 con % 8



Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com **E-mail:** hfsuarez@yahoo.es



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

**INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y
JUNIO
DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL
USUARIO 2021
SIAU**

El índice de satisfacción global de este segundo trimestre que se analizó tomando las puntuaciones del total de las 192 encuestas es el que a continuación relacionamos. 42 repuestas muy buenas con un porcentaje global del 22%, 111 respuestas buenas para un porcentaje del 58% , un puntaje de 11 respuestas como regular para un porcentaje del 6%, un puntaje de 12 respuestas malas para un porcentaje del 6% y finalmente no responden 16 usuarios, ya sea porque viven en otros municipios o no han utilizados los servicios de nuestro hospital para un porcentaje del 8% quiere decir esto que el índice de satisfacción de los servicios atendidos en esta IPS a los usuarios es satisfactorio con un total del 80% y solo un porcentaje regular de los usuarios encuestados con 11 respuestas, equivalente a un porcentaje del 6% se encuentran insatisfechos con los servicios prestados, un último porcentaje malo del 6% en la atención de 12 respuestas de los encuestados por la mala atención en algunos servicios y finalmente 16 usuarios son responden para un porcentaje del 8% .

Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: www.hospitalfelipesuarez.com **E-mail:** hfsuarez@yahoo.es

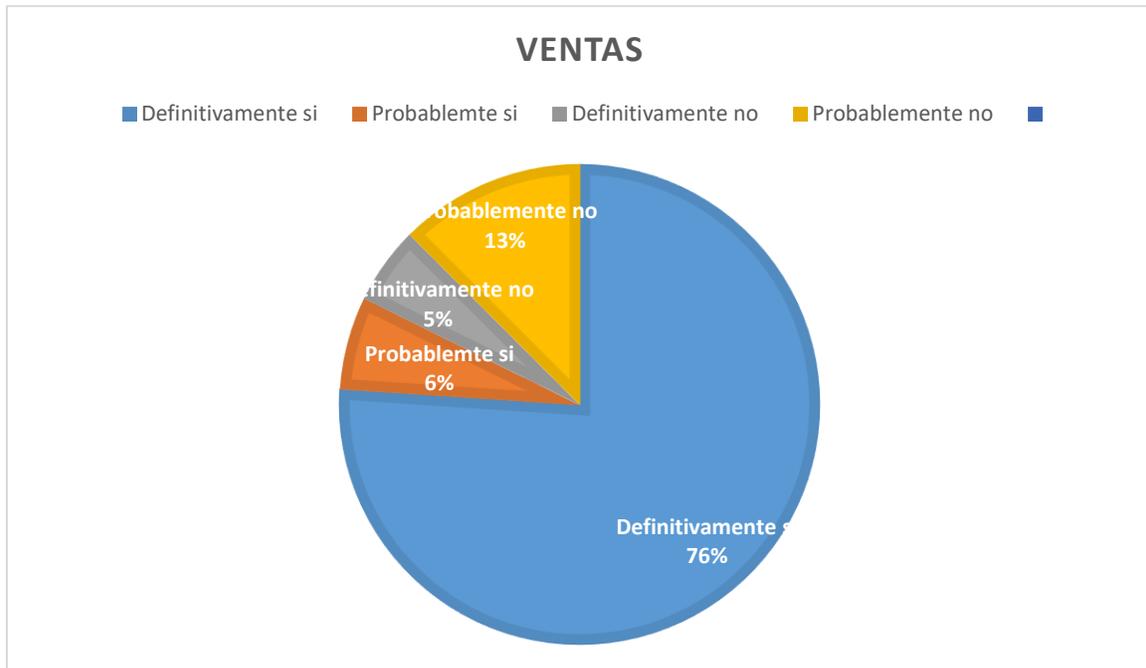


Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO

DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021

SIAU



En el ítem 5, el cual dice si recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos, los usuarios encuestados durante el segundo semestre del año en curso manifiestan lo siguiente:

De los 192 encuestados 134 dicen que definitivamente si recomiendan la IPS y 14 dicen que probablemente sí. Quiere decir que un 70% de los encuestados dicen que si recomendarían esta IPS a sus amigos y familiares y un 7% probablemente sí, nos quiere decir esta encuesta que el usuario se siente bien con la atención y los servicios de salud que se presta en el Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E y 21 encuestados dicen que definitivamente no con un porcentaje del 11% , otro porcentaje del 12% dicen que probablemente no, de un total de 23 encuestados. Esta población de estos últimos porcentajes en su mayoría son de

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	<p>INFORME TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO</p> <p>DE P.Q.R.S Y SATISFACCION DEL USUARIO 2021</p> <p>SIAU</p>
--	---

otros municipios cercanos a Salamina y muy poco han utilizados nuestros servicios.



LUIS EDUARDO RIOS DUQUE
Coordinador SIAU
Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.
Su salud. Nuestra razón de ser

**FORMATO PARA PRESENTAR PQRS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS**

VERSION - 02

**CODIGO:
PQRS - 02**

HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.

OCTUBRE DE 2019
APROBADO POR COMITÉ
DE CALIDAD

A través del siguiente formulario se puede hacer llegar de manera respetuosa una, petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación dependiendo de su necesidad y respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia del Hospital Felipe Suárez.

DIA MES AÑO

para darle una pronta respuesta, por favor diligencie las casillas con sus datos.

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

CEDULA: _____

DIRECCION Y MUNICIPIO: _____

TELEFONO: _____

EPS: _____

Por favor, escriba su queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación

¿Cual es su propuesta para mejorar la situacion que plantea?

Firma del usuario: _____

Gracias por ayudarnos a ofrecerle un mejor servicio

Dirección: Calle 3ª # 9ª – 21 Salamina Caldas. Teléfonos: 8595192 – 8595196 telefax: 8595306

Página WEB: esefelipesuarez.gov.co

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ ESE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSION 1
		FECHA: 9 de agosto de 2019
		Proceso de SIAU

Día: ___ Mes: ___ Año: ___ Servicio evaluado: _____ sexo: F ___ M ___

Procedencia: _____ zona rural: ___ zona urbana: ___ EPS: _____

A continuación usted encontrará una serie de enunciados relacionados con los servicios que el hospital le presta. Por favor marque con una X su respuesta en las casillas MUY BUENA, BUENA, REGULAR o MALA, de acuerdo a la atención que ha recibido en el hospital.

CRITERIOS DE EVALUACION	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
1. ¿Cómo considera la oportunidad para conseguir y programar sus citas?					
2. ¿Cómo cree usted que es la información y orientación que recibe por parte de los empleados del hospital (Personal administrativo, médico, asistencial)					
3. ¿Cómo considera usted el aspecto del hospital en relación al orden y la limpieza?					
4. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en ésta IPS?					
5. ¿Fue atendido con amabilidad y respeto por el profesional?					
6. ¿Recomendaría ésta IPS a sus familiares y amigos?	Definitiva/ SI	Probable/ SI	Definitiva/ NO	Probablemente /NO	
Escriba su opinión o sugerencia acerca de la atención recibida					

Ayúdenos a mejorar de manera continua los servicios que ofrecemos. Agradecemos su tiempo para completar la encuesta

Página Web: www.hospitaldepartamentalfelipesuarezese.gov.co E-mail: hfsuarez@yahoo.es

Dirección: Calle 3ª N°. 9 A- 21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306