

**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS CUARTO TRIMESTRE de 2017**

A continuación le presento el informe de la referencia, de los mecanismos de percepción, realizado en el CUARTO TRIMESTRE de 2017; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones de sugerencias, tramite de Quejas.

OBJETIVO

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 respecto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Consulta Especializada, Urgencias, Clinicas Médicas, Clinicas Quirurgicas, SIAU, y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

1. Apertura de buzones y tramite de quejas de acuerdo al procedimiento estandarizado
2. Recolectar, tabular y presentar documento con la información obtenida.

PERCEPCION

FELICITACIONES

Durante el **CUARTO TRIMESTRE** de 2017 se hallaron 974 soportes de los cuales se destaca la atención en servicios como pediatría, Unidad de Ginecobstetricia, y Sala de Partos, Ortopedia, Unidad de Cuidado Neonatal, Laboratorio Clínico, Hospitalización sexto Norte.

SERVICIO	FELICITACIONES			TOTAL
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	3	2	0	5
REHABILITACION		3	7	10
FACTURACION	3	6		9
CONSULTA EXT		2	2	4
IMÁGENES DIX		1		1
LABORATORIO	45	54	26	125
URGENCIAS		1		1
GINECOLOGIA	24	41	19	84
SALA DE PARTOS	13	16	4	33
UCI NEONATAL	19	30	15	64
SALAS DE CIRUGIA				0
PEDIATRIA	48	53	27	128
CIRUGIA	34	27	17	78
UCI ADULTO	4	2		6
5 NORTE	24	21	15	60
5 SUR	16	19	13	48
6 NORTE	33	32	40	105
ORTOPEDIA	31	46	44	121
UCI PEDIATRICA	8	7	15	30
6 SUR	11	12	31	54
WEB	0	0	0	0
SSS	1	0	0	1
CAJA GENERAL	0	0	0	0
ASEO	7	0	0	7
TOTAL	324	375	275	974

Fuente: Buzones - SIAU 2017

SUGERENCIAS

Se hallaron en el transcurso del IV TRIMESTRE del año 2017, se hallaron 22 sugerencias para el mejoramiento de nuestros servicios, como lo describe la tabla.

SUGERENCIA 2017				
SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL/SERVICIO
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	1			1
REHABILITACION				0
CONSULTA EXTERNA FACT			3	3
CONSULTA EXTERNA				0
IMÁGENES DIAGNOSTICAS				0
LABORATORIO				0
URGENCIAS		1	2	3
GINECOLOGIA			1	1
SALA DE PARTOS+				0
UCI NEONATAL				0
SALAS DE CIRUGIA				0
PEDIATRIA	1		5	6
CIRUGIA				0
UCI ADULTO				0
5 NORTE			1	1
5 SUR				0
6 NORTE	1		1	2
ORTOPEDIA			5	5
UCI PEDIATRICA				0
ALIMENTACION				0
6 SUR				0
CAJA GENERAL				0
TOTAL SUGERENCIAS MES	3	1	18	22

Fuente: Buzones - SIAU 2017

QUEJAS

Durante el IV TRIMESTRE del año 2017, se tramitaron 81 manifestaciones de inconformidad con la atención recibida en la institución.

QUEJAS RELACIONADAS POR SERVICIO PERIODO DE 2017

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL SERVICIO
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	1	1		2
REHABILITACION				0
CONSULTA EXTERNA FACT				0
CONSULTA EXTERNA	9	11	7	27
IMÁGENES DIAGNOSTICAS				0
LABORATORIO	1			1
URGENCIAS	3	6	5	14
GINECOLOGIA	1	2		3
SALA DE PARTOS+				0
UCI NEONATAL	1			1
SALAS DE CIRUGIA		3		3
PEDIATRIA			1	1
CIRUGIA	1			1
UCI ADULTO	1	1		2
5 NORTE	1			1
5 SUR	1			1
6 NORTE	1			1
ORTOPEDIA				0
FACTURACION	3	3	2	8
ASIGNACION CAMAS				0
ENFERMERIA	2	3	6	11
EDUCACION MEDICA	1			1
SIAU				0
UCI PEDIATRICA				0
ALIMENTACION				0
ASEO	1	1		2
	0	1		
TOTAL QUEJAS MES	28	32	21	81

Fuente: Buzones - SIAU 2017

La distribución de queja por factor de calidad afectado se presenta en la siguiente tabla, donde el trato y la oportunidad son los predominantes en este periodo.

QUEJAS RELACIONADAS POR FACTOR ERIODO DE 2017				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL /FACTOR
OPORTUNIDAD	8	5	1	14
CELERIDAD				0
ACCESIBILIDAD	6	11	7	24
TRATO	8	7	11	26
SEGURIDAD		2	0	2
PERTINENCIA	3	7	2	12
COMODIDAD	3			3
	28	32	21	81

Fuente: Buzones - SIAU 2017

Elaboro



TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
INTERVENTORA SIAU