

**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS II TRIMESTRE 2018**

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el año 2018; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones y las clasificaciones felicitaciones, sugerencias, trámite de Quejas.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción, trámite 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, Clínicas Médicas, Clínicas Quirúrgicas, SIAU, y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

1. Apertura de buzones y trámite de quejas de acuerdo al procedimiento estandarizado
2. Recolectar, tabular la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de sugerencias y trámite de quejas
3. Presentar documento con la información obtenida

PERCEPCION

FELICITACIONES

SERVICIO	FELICITACIONES 2018						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL REHABILITACION	2	5	0	4	7	0	18
FACTURACION	1	1	5	0	0	0	7
CONSULTA EXT	10	10	9	1	2	5	37
IMÁGENES DIX	0	0	1	2	7	0	10
LABORATORIO	11	14	57	27	25	6	140
URGENCIAS	0	0	1	1	2	1	5
GINECOLOGIA	4	10	6	3	16	16	55
SALA DE PARTOS	4	2	1	0	15	15	37
UCI NEONATAL	13	18	16	11	31	38	127
SALAS DE CIRUGIA	0	0	1				1
PEDIATRIA	24	21	56	47	63	48	259
CIRUGIA	16	16	15	20	42	56	165
UCI ADULTO	0	0	0	4	14	9	27
5 NORTE	2	18	14	23	43	58	158
5 SUR	5	10	15	20	46	34	130
6 NORTE	33	43	36	22	28	49	211
ORTOPEDIA	37	52	55	27	41	63	275
UCI PEDIATRICA	12	9	19	13	19	15	87
6 SUR	13	24	20	20	22	32	131
TOTAL	203	271	343	256	435	497	1974

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzones, como mecanismo de percepción en el primer semestre de 2018, se obtienen 1974 felicitaciones, donde se destacan los servicios de Ortopedia, Pediatría, 6TO Norte, 6to Sur, laboratorio clínico.

SUGERENCIAS

SUGERENCIAS 2018							
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL/SERVICIO
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	0	3	0	0	1	0	4
REHABILITACION	0	2	2	0	2	0	6
CONSULTA EXTERNA FACT	0	1	0	2	2	1	6
CONSULTA EXTERNA	2	2	3	3	1	0	11
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	0	1	0	2
LABORATORIO	0	0	1	0	0	0	1
URGENCIAS	1	6	1	5	1	0	14
GINECOLOGIA	1	3	0	0	1	1	6
SALA DE PARTOS+	2	0	0	0	1	0	3
UCI NEONATAL	0	0	1	2	1	4	8
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	0	0	0	0
PEDIATRIA	3	4	7	4	2	5	25
CIRUGIA	1	0	0	1	7	1	10
UCI ADULTO	0	1	0	1	0	0	2
5 NORTE	0	1	5	0	2	5	13
5 SUR	1	3	1	1	1	1	8
6 NORTE	1	1	0	1	1	1	5
ORTOPEDIA	1	2	0	0	2	3	8
UCI PEDIATRICA	0	0	0	0	3	1	4
ALIMENTACION	0	0	0	0	0	0	0
6 SUR	3	2	0	1	0	0	6
CAJA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL SUGERENCIAS MES	16	31	22	21	29	23	142

Se obtienen 142 sugerencias, para el mejoramiento de los servicios de salud y de apoyo administrativos, donde el servicios hospitalarios en mayor número los usuarios sugieren el mejoras en el trato, accesibilidad, pertenencia, y el servicio de urgencias la oportunidad

QUEJAS

QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADAS POR SERVICIO AÑO 2018							
SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SERVICIO
VIGILANCIA	2	1	1	1	1	2	8
REHABILITACION	0	0	0	1	0	0	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	0	0	0	0	0	1
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	7	3	7	1	2	4	24
CLNICAS QUIRURGICAS	7	0	1	3	2	1	14
FACTURACION	3	0	4	2	3	4	16
SERV AMBULATORIOS	18	18	31	7	6	4	84
HOSPITALIZACION	4	1	1	0	1	5	12
JURIDICA	0	0	0	1	0	0	1
MANTENIMIENTO	0	1	0	1	0	0	2
SALAS DE CX Y PARTOS	0	1	2	2	1	1	7
TERCERIZADOS	3	1	2	0	0	0	6
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	0	1	1
UCI NEONATAL	0	0	0	0	0	0	0
UCI ADULTO	0	0	0	0	0	0	0
UCI PEDIATRICA	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	2	2	1	3	3	4	15
SIAU	0	4	0	0	0	0	4
ALIMENTACION	1	0	0	1	1	0	3
ASEO	0	0	0	1	0	0	1
EDUCACION MEDICA	0	1	2	0	0	0	3
ARCHIVO HC	1	0	1	1	3	1	
TOTAL QUEJAS MES	49	33	53	25	23	27	210

Se obtienen 210 manifestaciones de inconformidad de los procesos, donde el mayor número se encuentra en solicitudes de citas médicas con 84 para el primer semestre de 2018, y el servicio de urgencias con la oportunidad y accesibilidad en los servicios.

QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADAS POR FACTOR AÑO 2018

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL /FACTOR
OPORTUNIDAD	0	1	0	0	3	4	8
ACCESIBILIDAD	16	13	34	10	6	3	82
TRATO	29	16	11	10	8	6	80
SEGURIDAD	0	1	0	0	0	0	1
PERTINENCIA	0	2	7	3	5	13	30
COMODIDAD	4	0	1	2	1	1	9
TOTAL	49	33	53	25	23	27	210

Para el primer semestre de 2018, la característica de mayor afectación es la accesibilidad con 84, manifestaciones en solicitudes de citas médicas.

QUEJAS Y RECLAMOS CON N TERMINOS DE RESPUESTA AÑO 2018

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
RESPUESTA EN TERMINOS	23	28	19	5	16	13	104
PROXIMAS A VENCER	0	0					0
FUERA DE TERMINOS	26	5	34	20	7	14	106
TOTAL	49	33	53	25	23	27	210

En cuanto a los términos de respuesta a quejas para el primer semestre de 2018, se obtiene, un 51% corresponde a fuera de términos y 49% de respuesta en términos.

CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS 2018

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
QUEJAS	29	18	11	10	8	6	82
RECLAMOS	20	15	42	15	15	21	128
TOTAL	49	33	53	25	23	27	210

De igual manera de acuerdo a la especificación de la manifestación y su significado se realiza la nueva clasificación de queja o reclamo obteniendo 128 reclamos relacionadas con la prestación del servicio, y 82 quejas que corresponden manifestaciones específicas de la atención de la persona que atiende el servicio.



E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA

Carrera 11 No. 27 – 27 / 8 -7405030

Tunja - Boyacá - Colombia

www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

e-mail. siau@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Continuamos Construyendo Camino a la Excelencia

Elaboro

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
INTERVENTORA APOYO DE SERVICIOS DE SALUD