# INFORME DE GESTIÓN

# SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

# SEGUNDO TRIMESTRE 2021

# INFORME DE GESTIÓN
# SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
# SEGUNDO TRIMESTRE 2021

La Oficina de Atención al Usuario como enfoque de atención central responder a las necesidades y problemas que obstaculizan el acceso de los usuarios a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

Es así como el Hospital Francisco Valderrama ha fortalecido el área de atención al usuaria es decir el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU como una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual parte de la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios.

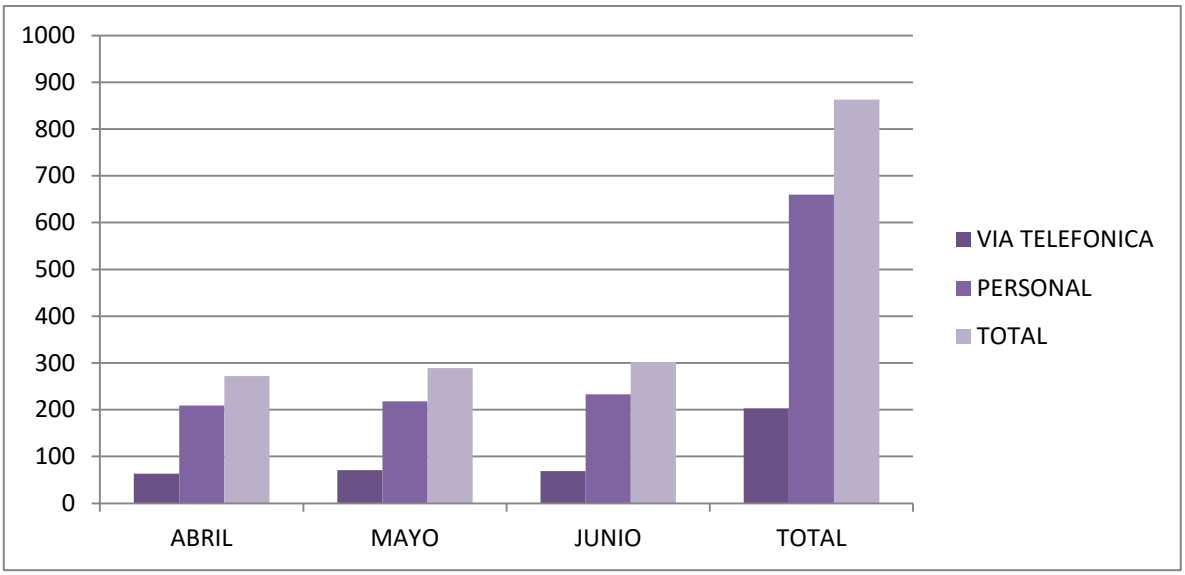
Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte del Hospital y Usuarios, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la Institución.

## 1. Atención y orientación al usuario

Esta actividad hace referencia a la escucha atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar respuesta o servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto es necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

Se realiza seguimiento y registro de los usuarios atendidos durante el segundo trimestre del año 2021 comprendiendo el mes de enero, febrero y marzo, manejando una comunicación con los usuarios de forma personal y vía telefónica. En este sentido se evidencia por medio de una plantilla en Excel la cantidad de personas atendidas y el medio por el cual se atendieron relacionando también las respectivas acciones, muchos usuarios se quedan sin ser ingresados debido a la demanda de atención y a la rapidez que se requiere para dar solución quedando sin evidenciar el ingreso de un buen número de usuarios lo cual no permite manejar datos exactos de la cantidad de usuarios que se atienden. A continuación, se relacionan la cantidad de usuarios atendidos y el medio por el cual fueron atendidos, que se lograron registrar.

| SEGUNDO TRIMESTRE 2021 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MES | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
| VIA TELEFONICA | 63 | 71 | 69 | 203 |
| PERSONAL | 209 | 218 | 233 | 660 |
| TOTAL | 272 | 289 | 302 | 863 |




Las atenciones prestadas a los usuarios son situaciones en las cuales es necesario destinar tiempo y espacio, ya que se debe analizar cada situacion y/o problema que presenta el usuario para gestinarle una solucion en los casos que sea posible, en los que no brindarle informacion clara y verdadera sobre el porque no se logra solucionar determinados problemas.

Los principales motivos de consulta en el area de atencion al usuario son:

- Orientacion sobre traslados de EPS gestionar proceso de portabilidad
- Verificacion de seguridad social en bases de datos
- Gestion cambio de sondas y medicamentos de control
- Se realiza gestion de cita medica a pacientes que madrugan y no alcanzan ficho para las mismas.
- Orientacion sobre servicios que presta el hospital
- Gestionar consultas medica prioritaria a usuarios que por su condicion fisica, economica, familiar y/o social lo requieran.
- Orientacion sobre tramites con la EPS para autorizaciones
- Gestinar corrrecion de documentos en ordenes medica, historia clinica.

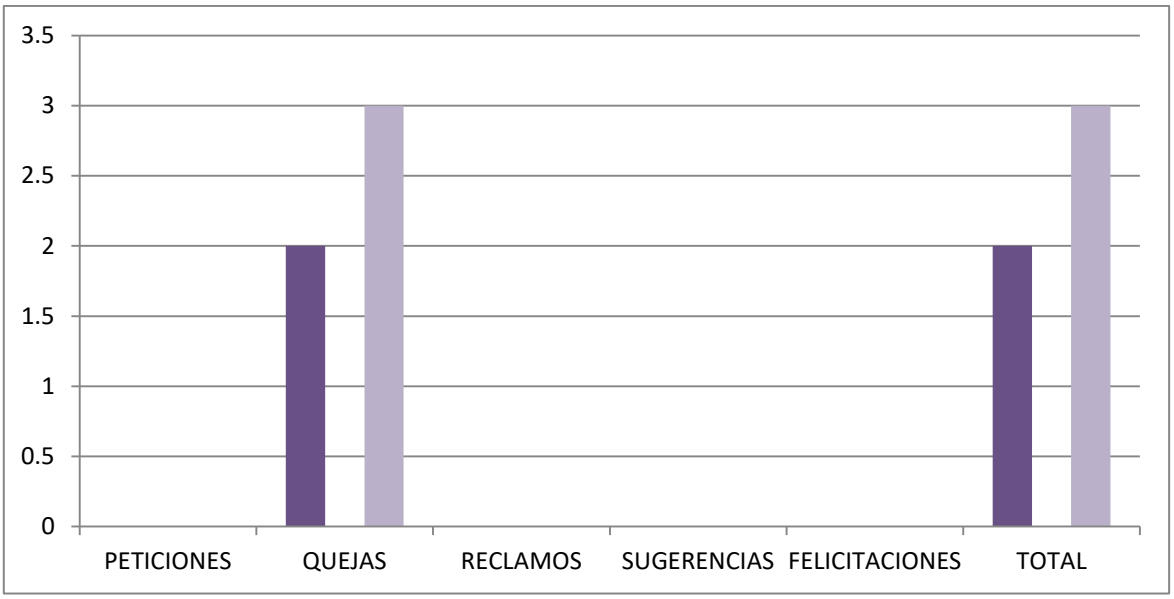
- Acompañamiento a los servicios a pacientes o usuarios con capacidades diferentes, desorientados, analfabetas entre otros.
- Brindar orientacion a familiares y/o acompañantes de pacientes hospitalizados y que se encuentrar remitidos (proceso de referencia y contra referencia)

## 2. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones constituye un elemento de carácter estratégico y a su vez una herramienta gerencial que permite la toma de decisiones, el control y mejoramiento continuo institucional, que permite visualizar su entorno de manera transversal, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos misionales del hospital. De igual forma que permite dar respuesta a todas aquellas inquietudes y necesidades de los usuarios.

Para el segundo trimestre del año 2021 la Oficina de Atención al Usuario se ha recibido un total de 5 PQRSF de los usuarios, de las cuales las 5 corresponden a quejas que frente a la atención que se les presto dentro de la institución.

| | PQRSF SEGUNDO TRIMESTRES 2021 | | |
|---|---|---|---|
| | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 2 | 0 | 3 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 0 | 3 |




Es necesario fortalecer y socializar más el proceso de PQRS para motivar el uso de este mecanismo en la comunidad.

### 3. Satisfacción de los usuarios

El propósito central del Hospital Francisco Valderrama es generar condiciones que protejan la salud de los usuarios, siendo el bienestar del usuario el eje central y mejorar la salud de la población mediante un servicio de calidad, pertinente y oportuno. Entendiendo la medición de la Satisfacción del Usuario como un tema de vital importancia en la gestión y evaluación de las instituciones prestadoras de servicios de salud ya que esto facilita que sean identificadas las oportunidades de mejora de nuestra institución.

En este sentido es necesario evaluar periódicamente la satisfacción del usuario es decir cliente externo con el fin de poder proporcionar y construir procesos de mejora continua en el hospital, y ofrecer un servicio integral y con calidad. En este primer trimestre se aplica la encuesta a trecientas personas, cien en enero, cien en febrero, y cien en marzo. Estas encuestas se aplicaron principalmente en el servicio de hospitalización, urgencias y consulta externa.

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas en el segundo trimestre del año 2021.

| | **SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRES 2021** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | SATISFECHO | | INSATISFECHO | | TOTAL |
| ABRIL | 92 | 92% | 8 | 8% | 100% |
| MAYO | 89 | 89% | 11 | 11% | 100% |
| JUNIO | 93 | 93% | 7 | 7% | 100% |
| TOTAL | 274 | 91.4% | 26 | 8.6% | 100% |