

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO SEMESTRE II - 2022

1. OBJETIVO

Presentar el informe del Sistema de Información y Atención al Usuario respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y derechos de petición; así como los indicadores de satisfacción del usuario, con el fin de generar acciones de mejora, propendiendo por la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Informe de resultados del segundo trimestre de 2022.

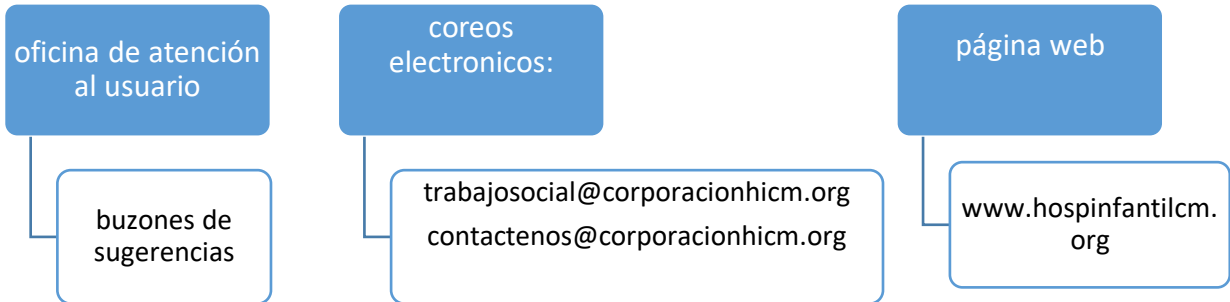
3. RESPONSABILIDADES

El responsable de la generación de este informe es la Trabajadora Social y el Comité Directivo o el definido por el área de calidad y control interno será el responsable de su análisis y de la formulación de las acciones de mejora.

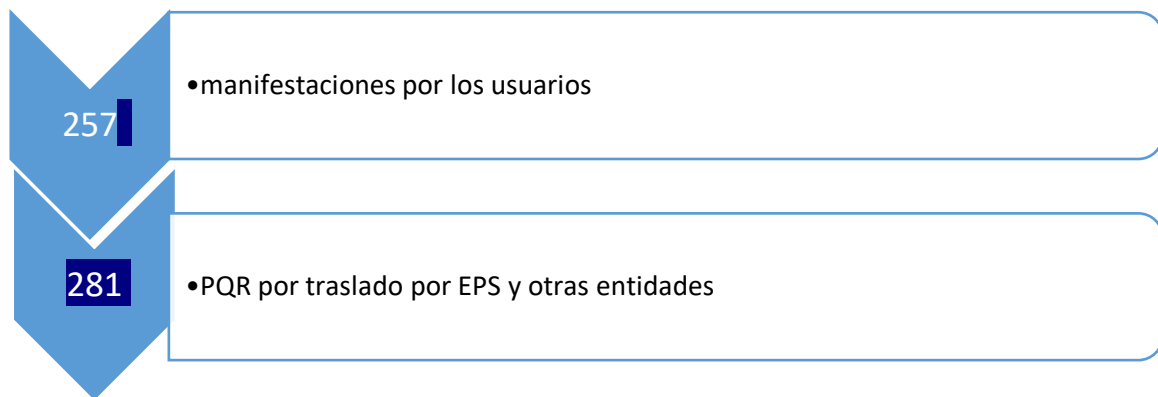
4. CONTENIDO

4.1 PROPORCIÓN DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

Concibiendo la comunicación continua como acción de medición y de evaluación de los servicios prestados, el Hospital ha establecido diferentes medios para la escucha a los usuarios, mediante la recepción de peticiones, solicitudes, reclamaciones y agradecimientos.



A través de los diferentes canales de comunicación se recibieron:



Las reclamaciones y reconocimientos, estuvieron en una proporción del 84,03% y 15,94% respectivamente. Con el fin de tener el mayor número de opiniones por parte de los usuarios, se promueven los diferentes canales para presentar su opinión respecto a los servicios prestados.



Como motivos de reclamaciones se encuentran:

- No atención en el servicio de consulta externa.
- Comunicación con el área de asignación de citas
- Impuntualidad en atención
- Tiempo de atención en urgencias
- Inconformidad con atención, manejo clínico y tiempo de estancia
- Infraestructura- televisor. Ropería
- Atención de médicos generales, especialistas, enfermería
- Inconformidad con trato
- Políticas y normas institucionales

En cuanto a las manifestaciones positivas, como las sugerencias y reconocimientos, su porcentaje fue del 15,94 %

Los motivadores de los reconocimientos

- Atención de especialistas y personal de auxiliar de enfermería
- Atención en la unidad de cuidados críticos
- Agradecimientos por atención

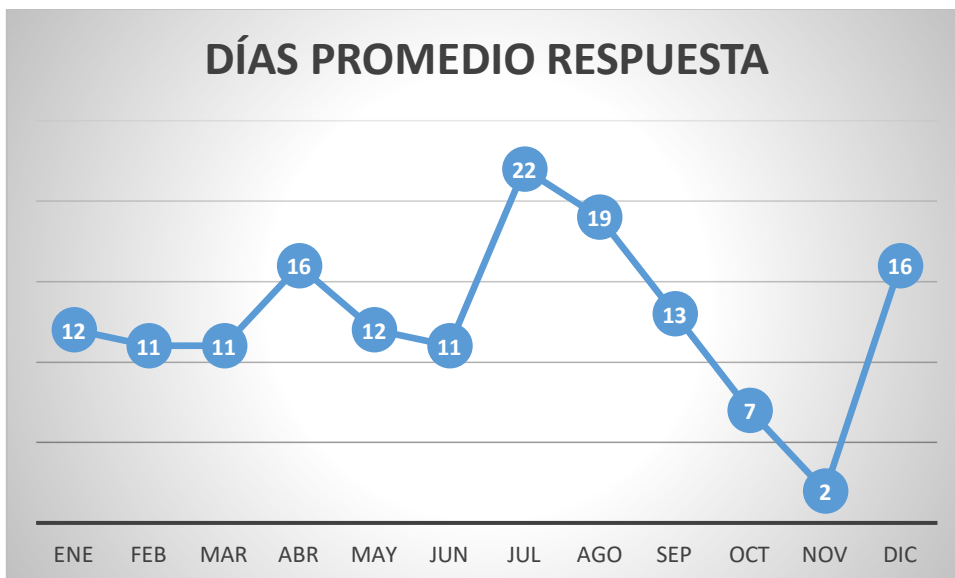
Las sugerencias estuvieron enfocadas a:

- Solicitud de citas de consulta externa
- Solicitud de información

- Solicitud de mejorar condiciones de hotelería y aseo
- Internet para usuarios
- Otros medios de pago
- Corrección anexos

4.2 OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

Para el año 2022 los días promedio para respuesta a las manifestaciones, fue de 12 días. Lo cual obedece a que el 84,03% de las manifestaciones equivale a reclamaciones. Para el mes de agosto el número de manifestaciones aumentó, lo cual aumentó el día de respuesta.



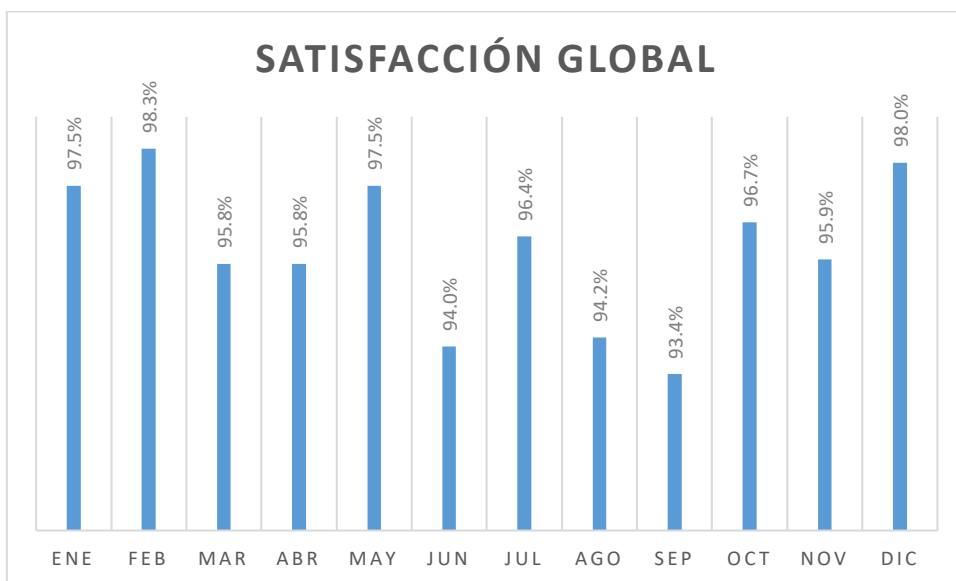
4.3 SATISFACCIÓN

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, se define como instrumento, la encuesta de satisfacción en los servicios de hospitalización, urgencias, cirugía, consulta externa, unidad de cuidados críticos, de la institución.

4.3.1 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS

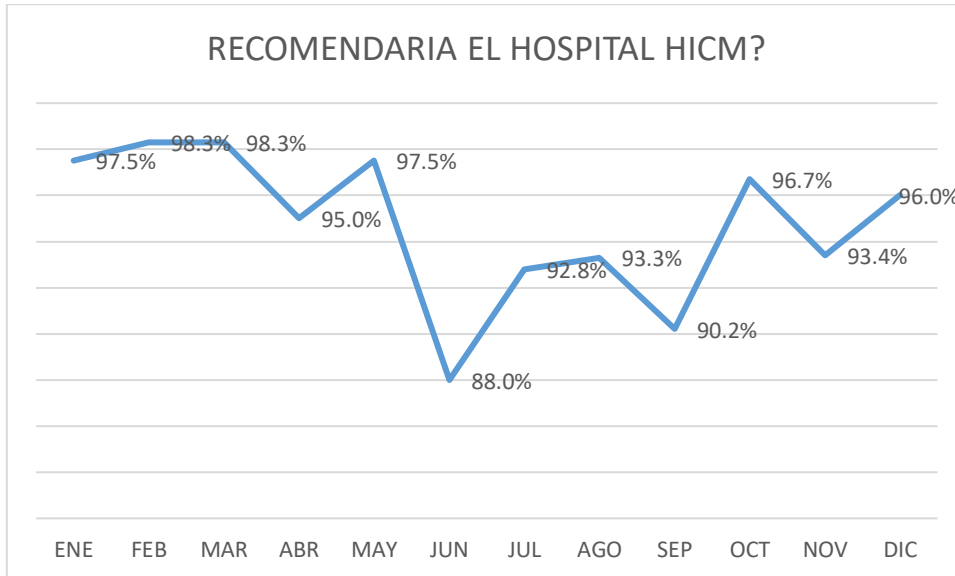
Muestra estadística: 120 encuestas mensuales

Metas: Bueno: $\geq 95\%$. Aceptable: $< 95\% \geq 90\%$. No aceptable: $< 90\%$



La proporción de satisfacción en el año 2022, fue estable con resultados entre el 94% y el 97%. sin embargo, en los meses de junio, agosto y septiembre disminuyó pudiendo obedecer a que se realizaron 20 encuestas menos y a la ocupación.

4.5.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA EL HICM A SUS FAMILIARES Y AMIGOS



Durante el año, se evidencia que la experiencia de los usuarios en la institución y su nivel de satisfacción, no siempre define la decisión de recomendar el Hospital a un familiar o amigo. Para los meses de junio, julio y septiembre se obtuvieron resultados por debajo de la meta establecida, con porcentajes entre el 88,0% y el 92,8%, pudiendo obedecer a que en el mes de junio se aplicaron 20 encuestas menos que en los demás meses.

4.4. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Política de Participación Social en Salud

Como principio rector de la participación, el Ministerio de Salud crea Política de Participación Social en Salud. Resolución 2063 de 2017, la cual reconoce la Participación como derecho fundamental vinculado con el derecho fundamental a la salud.

La cual es creada en el Hospital, a fin de garantizar la participación de la comunidad usuaria.

Comité de Ética Hospitalaria

Para el año 2022, se realizó la elección del médico a integrar el comité de ética. Durante las reuniones, se hace la revisión de quejas y reclamos. Se socializa normatividad y cambios institucionales que puedan afectar la prestación de los servicios.

Asociación de usuarios

Para el año 2022, se realizaron los encuentros de la asociación, acorde a disponibilidad del integrante.

Con el fin de fortalecer los conocimientos, se realiza la socialización de normatividad vigente y se tiene el acompañamiento de funcionaria de la Personería de Medellín.

5. RECOMENDACIONES

- **Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos** Continuar con la cualificación permanente de los colaboradores. Formación en comunicación asertiva.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:** Las sugerencias están dirigidas a mejorar las condiciones de infraestructura y hotelería, la comunicación con el call center para la solicitud de citas, la oportunidad en atención, programación de procedimientos quirúrgicos. Mejorar la atención por parte del personal de enfermería.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:** No se reciben en el periodo
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles:** No se reciben en área de trabajo social, estas solicitudes durante el periodo
- **Número de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la institución:**

Al área de trabajo social y atención al usuario, no llegan solicitudes de acceso a la información.

6. ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES

Como principales acciones de mejora desde la institución, se han desarrollado actividades como:

- Reuniones periódicas con el call center, definiendo acciones de mejora para dar solución a la demanda de los usuarios.
- Retroalimentación al personal a través de control a fallos y reconocimientos
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y hotelería.
- Procesos internos con el área de gestión humana.
- Apoyo en la gestión de citas a usuarios de manera presencial.