

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT.: 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

## INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Fecha del Informe: 03-04-2020 Período: 03-2020

Servicio y/o Dependencia:  
**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**

**Observaciones:** Las fuentes de información del presente informe son: Plan de Gestión Institucional, Plan de Acción Institucional de la Vigencia, Plan de Acción por Dependencias, Informes de Satisfacción (encuestas diarias practicadas a los usuarios que están haciendo uso de los servicios) del mes de Marzo de 2020, Apertura de Buzones y Asociación de usuarios.

### 1. PRODUCCIÓN DEL SERVICIO

#### 1.1. Producción Estadística del Servicio:

MES	SATISFECHOS		NO SATISFECHOS		TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
MARZO	723	99.86	1	0,14	724

MES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
MARZO	315	325	66	4	2	12	724

MES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
MARZO	560	150	4	4	6	724

1.2. Análisis de las variaciones presentadas en la Producción del Servicio (Factores internos y externos que influyeron).



Satisfacción de los Servicios:

**SATISFACCIÓN GLOBAL POR EPS's**

E.P.S.	INSATISFECHO		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total % usuarios
	No. De Usuarios	% de usuarios	No. De Usuarios	% de usuarios		
ASMETSALUD			150	20,72	150	20,72
COMFAMILIAR	1	0,14	210	29,01	211	29,14
COMPARTA			2	0,28	2	0,28
EMCOSALUD			10	1,38	10	1,38
MALLAMAS			29	4,01	29	4,01
NUEVA EPS			54	7,46	54	7,46
OTRO			41	5,66	41	5,66
POLICIA			3	0,41	3	0,41
SANIDAD MILITAR			14	1,93	14	1,93
SANITAS			11	1,52	11	1,52
SOAT			15	2,07	15	2,07
EMSANAR			4	0,55	4	0,55
MEDIMAS			177	24,45	177	24,45
PARTICULAR			3	0,41	3	0,41
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>0,14</b>	<b>723</b>	<b>99,86</b>	<b>724</b>	<b>100</b>



### SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO

SERVICIO	SATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
	CIRUGIA			14		
CONSULTA EXTERNA			295	40,75	295	40,75
HOSPITALIZACION			112	15,47	112	15,47
UCI			18	2,49	18	2,49
UNIDAD GINECO	1	0,14	73	10,08	74	10,22
URGENCIAS			211	29,14	211	29,14
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>0,14</b>	<b>723</b>	<b>99,86</b>	<b>724</b>	<b>100,00</b>

☛ Durante el mes de Marzo de 2020, se encuestaron 723 usuarios; de los cuales el 99,86% fueron usuarios satisfechos y el restante que corresponde al 0,14% fueron usuarios que nos demostraron su insatisfacción con motivo a:

OBSERVACIONES DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Frecuencia
Demora para la asignación de habitación 3 días en recuperación	1
En la sala de espera no se escucha muy bien el llamado de las enfermeras	1
Hace falta más especialistas	1
Más agilidad en la asignación de citas, para que las autorizaciones no se estén venciendo	9
Falta de más especialistas	1
Mucha demora para la asignación de citas, primero se vence la autorización	1
Demora para facturar	1
Mala información cuando dan una cita	1
Las enfermeras de mala manera responden y si no se quedan calladas, si no tienen genio no debería t	1
Que a los niños los canalice expertos para que no los maltraten tanto.	4
Las enfermeras son malgeniadas porque se les pregunta algo.	9
El descanso es terrible, como se puede hablar de calidad cuando toca dormir en el piso sin colchoneta	1
Las salidas deberían ser desde las 8 am después de que el medico autoriza, esperar hasta el medio	1
Cuando cambian de turno se despreocupan por los pacientes, si no tuvieran acompañantes quedarían muy mal.	1

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT.: 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

El aseo es muy por encima y si se les menciona que se rego algo se ponen bravas.	1
Falta de paciencia a médicos.	1
Falta de orientación.	1
Falta de amabilidad.	1
No atienden a la hora de la cita.	1
Falta de camillas.	5
Demora en dar información a los familiares.	2
Falta de calidad humana.	1
Sugiere que las citas pueden ser solicitadas vía telefónica.	2
Brindar más información a los familiares.	2
Mejorar la sala de espera.	1
mas rápidas las autorizaciones	1
Agilizar los resultados	1
Pasar más rápido a procedimientos	1
Mas especialistas en Urología, para no esperar un día para que lo atiendan si es urgencia	1



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO - HUILA CALLE 3ª SUR N° 10-45 TEL: 36 25 00 - 36 25 04 NIT: 8-91180134-2												
1. CONOCE USTED LOS DEBERES Y DERECHOS COMO USUARIO?	SI	406	NO 318	724								
2. A SU LLEGADA AL HOSPITAL LOS TRAMITES DE INGRESO LE RESULTARON:	NADA COMPLICADOS	671	ALGO COMPLICADOS	51	2	724						
3. COMO CONSIDERA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION?:	BUENO	607	REGULAR	102	MALO	15	724					
4. LA INFORMACION QUE LE BRINDO EL PERSONAL QUE LO ATENDIO LE PARECIO?:	BUENO	720	REGULAR	4	MALO	0	724					
5. CALIFIQUE EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL QUE LO ATENDIO:	BUENO	712	REGULAR	12	MALO	0	724					
6. EL PERSONAL DE SALUD QUE LO ATENDIO LE EXPLICO SOBRE SU ENFERMEDAD, CUIDADOS Y TRAMITES A SEGUIR?:	SI	706	NO	0	NO	18	724					
7. SIENDE QUE SU ESTADO DE SALUD HA MEJORADO CON EL TRATAMIENTO O PROCEDIMIENTO REALIZADO EN ESTE HOSPITAL?:	TOTALMENTE	417	MEDIANAMENTE	272	NADA	35	724					
8. EN CASO DE PODER ELEGIR ¿VOLVERIA PARA SER ATENDIDO EN ESTE HOSPITAL?:	SI	715	TAL VEZ	5	NO	4	724					
9. COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO DE SU IPS?:	MUY BUENA	315	BUENA	325	REGULAR	66	MALA	4	MUY MALA NO RESPONDERON	2	12	724
10. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?:	DEFINITIVAMENTE SI	560	PROBABLEMENTE SI	150	DEFINITIVAMENTE PROBABLE	4	NO RESPONDERON	4	6	724		

Te atendemos  
-- Corazón  
Camino a la Acreditación

### Causas externas:

- Las continuas demoras de las EPS en la autorizaciones de las autorizaciones evitan que los tratamientos se reciban sin interrupciones y se vean afectadas las intervenciones requeridas, por lo tanto algunas veces no se puede llevar una secuencia lógica y coherente de actividades en el conocimiento científico.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT.: 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

- ✚ Inconsistencias de registro de la afiliación en la base de datos, pero se logró identificar barreras como la inoportunidad en la asignación de la cita y la tramitología en autorizaciones, con mayor prevalencia y significancia.
- ✚ En ambos regímenes y áreas surgen cuatro tipos de barreras que se retroalimentan relacionadas con: las políticas de aseguramiento, dificultades en la extensión y continuidad de la afiliación, y prestaciones cubiertas, los instrumentos de control de la utilización y compra de servicios que emplean las aseguradoras, las deficiencias en la infraestructura y organización de la red de prestadores, y características socioeconómicas de la población que atienden

## 2. GESTIÓN DEL SERVICIO

**2.1.** Proyectos, Estrategias y Actividades desarrolladas en cumplimiento de la prestación de los servicios de salud de la dependencia y de los planes de acción (de los servicios-dependencias y de la Gerencia).

- ✚ Intervención del SIAU permanente durante todo el mes de Marzo para brindar información y orientación a los usuarios.
- ✚ Orientación y Atención permanente al Usuario: Garantizar al usuario, la oportunidad, la calidad del servicio y buen trato, satisfaciendo sus solicitudes y necesidades, las cuales están relacionadas con áreas como administrativas, legales, científicas y éticas.
- ✚ Realizar apertura de buzones: sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones y realizar el direccionamiento correspondiente con cada una de ellas, además atender y darle trámite las que llegan de forma verbal a la oficina SIAU.
- ✚ Elaboración de los Informes de Satisfacción e informe ejecutivo con base en las encuestas realizadas a los usuarios, se consolida la información por servicio, E.P.S, Especialidad y demás datos que permiten un informe completo y detallado que permita identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios en relación a la calidad de los servicios que han recibido.
- ✚ Asistencia semanal a los comités gerenciales.



- Coordinación del trabajo adelantando en el proceso SIAU del HDSAP del 1 de Marzo al 31 del 2020.
- Capacitación semillero de nuevos funcionarios.
- Apoyo en el servicio de urgencias.
- Apoyo a los pacientes que presentan casos de difícil solución para conferirles una respuesta satisfactoria.
- Rondas de humanización y visitas a pacientes que se encuentran en hospitalización y observación urgencias.
- Manejo nuevo sistema de atención consulta externa a través de la implementación del Digiturnos.
- Seguimiento diario al proceso del Digiturno.

**2.2. Mitigación de Riesgos Administrativos y/o Asistenciales.**

- Llamadas a los pacientes inasistentes para verificar los motivos de la misma y concretar una reasignación de las citas.
- Apoyo al servicio de cirugía brindando información a las familias de los pacientes que han sido intervenidos.

**2.3. Acciones de Impacto para la satisfacción de la demanda del servicio.**

- Seguimiento a las inconsistencias presentadas en la asignación de citas reportadas por los usuarios que asisten a los servicios y no se pueden atender por debilidades en asignación de citas.

**2.4. Ajuste a Procesos Administrativos y/o Asistenciales, e implementación de nuevos controles.**



No hay eventos en este ítem durante este mes.

**2.5.** Dotación de Equipos Biomédicos, Equipos de Cómputo, Mobiliario, entre otros.

No hay eventos en este ítem durante este mes.

**2.6.** Avance en el cumplimiento de las metas de los Planes de Acción (de los servicios-dependencias y de la Gerencia), así como en los compromisos establecidos en los Comités Institucionales.

- ✚ Durante el mes de Marzo de 2020 se realizaron 4 aperturas de los buzones de sugerencias de la Institución y encontramos 11 formatos diligenciados; 15 se reprecionaron en la oficina y 46 cometarios en la voz del usuario.

**2.7.** Avance en los Planes de Mejoramiento Internos por Procesos (Cuando Existan).

No hay reporte en este mes para este ítem.

Firma (Líder del Proceso): \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos Completos: **SILVIA INES CASTILLO VELASCO**  
Coordinadora Proceso SIAU

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013