

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO ENERO 2025 –SIAU

El porcentaje de satisfacción general para el mes de enero de 2025 es del 95,7%, basado en usuarios satisfechos de un total de 538 encuestados. Los resultados revelan que la mayoría de los servicios evaluados cumplieron con los objetivos de satisfacción establecidos, con la excepción del servicio de urgencias, que alcanzó un 89,8% de satisfacción, por debajo de la meta nominal, pero con incremento de 4,2% con respecto al mes anterior.

Dentro de las situaciones presentadas en el mes de enero se evidencia represamiento de muestras para biopsias que no fueron procesadas, debido a que no se contaba desde diciembre con contratación con patología, dilatando los tiempos de entrega.

El 64,8% de los usuarios encuestados afirmaron conocer sus derechos y deberes (349) usuarios, mientras que el 35,1% equivalente a (189) usuarios manifestó no haber recibido información suficiente sobre este aspecto. Con el fin de mejorar el porcentaje de adherencia a derechos y deberes de nuestros usuarios y/o familias se vienen implementando actividades dentro de las que se destacan:

Rondas en las tardes por parte del personal del SIAU en áreas críticas permitiendo realizar un seguimiento continuo sobre la calidad de la atención que se ofrece a los pacientes, observando si se están cumpliendo los estándares establecidos para cada tipo de servicio. Este proceso permite identificar áreas de mejora y corregir cualquier desviación en la prestación de los servicios. Reduce el riesgo de quejas inesperadas.

Se implementa mediante código QR la calificación del personal asignado a ventanilla. Inicialmente se realiza con personal del siau, mejorando la experiencia de los usuarios.

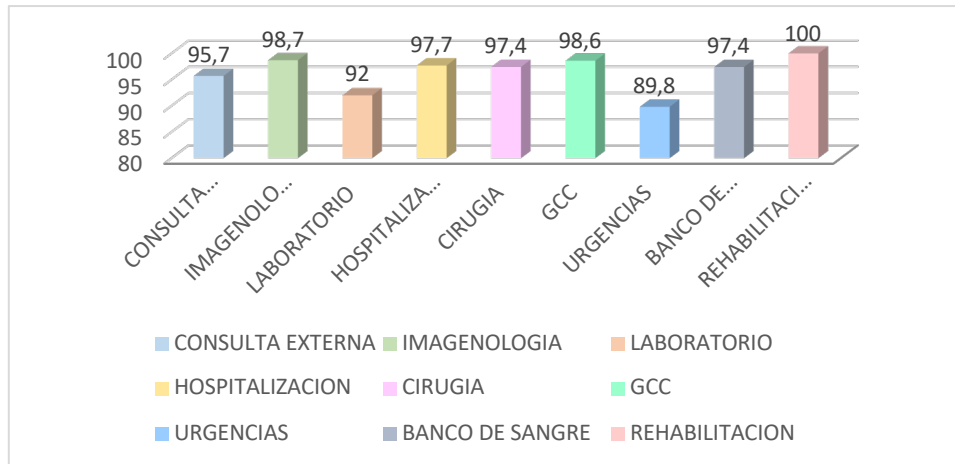
El 99,4 % de los usuarios encuestados referencian positivamente los servicios del Hospital Departamental María Inmaculada, equivalente a 535 usuarios de los 538 a quienes se les aplicó la encuesta de satisfacción. El 0,5% no referencia los servicios (6) usuarios.

Durante el mes de enero se presentaron 14 manifestaciones, de las cuales 8 correspondieron a quejas, 1 reclamos y 5 felicitaciones. Las principales causas de insatisfacción fueron:

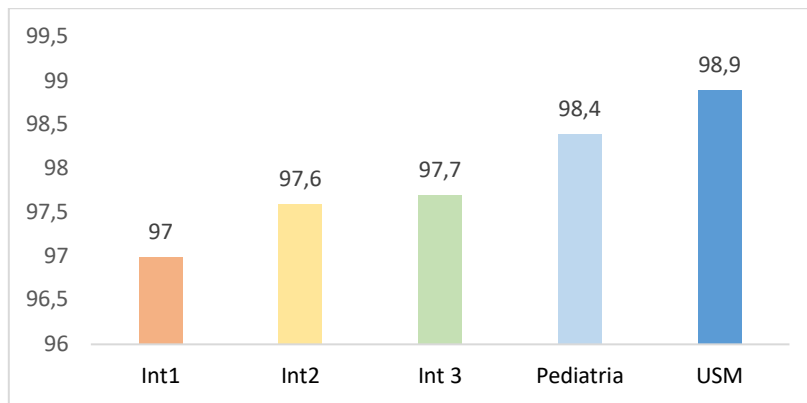
- Asistencia Médica y técnica (44,4%)
- Atención Humanizada y buen trato (33,3%)
- Oportunidad de atención (22,2 %)

Los servicios que destacaron con mayor satisfacción fueron Imagenología, gestión del cuidado crítico, rehabilitación.

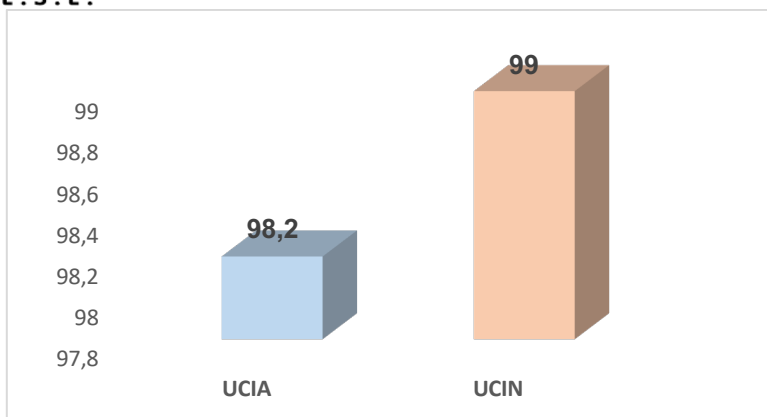
SATISFACCION POR SERVICIOS



COMPARATIVO ENTRE SERVICIOS HOSPITALARIOS



COMPARATIVOS DE GESTION DE CUIDADO CRITICO



OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios ofertados en portafolio institucional, capacidad de atención y gestión frente a las necesidades identificadas.

MUESTRA

La muestra es un subconjunto representativo, y finito que se extrae de la población total. Para este informe se toma en cuenta la estadística correspondiente al mes anterior. (abril)

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
40	C. Ext	86	749	80%
181	Hospitalización	90	1254	95%
43	GCC	63	177	87%
114	Urgencias	89	1192	95%
68	Banco de Sangre	68	224	95%
25	Rehabilitación	86	771	71%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2024		
	Régimen	%
24219	subsidiado	78,7
3750	contributivo	12,1
2679	otros	8,7

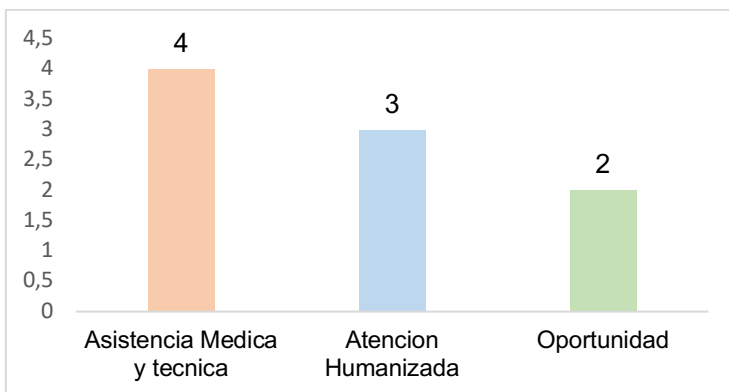
SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfaccion
CONSULTA EXTERNA	95,7	4,3
IMAGENOLOGIA	98,7	1,3
LABORATORIO	92	8
HOSPITALIZACION	97,3	2,3
CIRUGIA	97,4	2,6
GCC	98,6	1,4
BANCO DE SANGRE	97,4	2,6

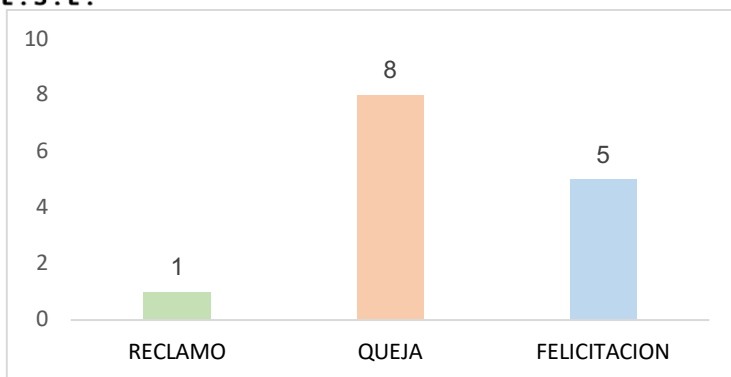
ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera
El trato
La claridad de la información
Condiciones de privacidad
Comodidad de las instalaciones
Discreción y confidencialidad
Alimentación
Conocimiento en Derechos y Deberes
Presentación del personal
Normas de seguridad
Manejo de los desechos

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES FEBRERO (PQRSF)



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación.

No se encuentran parametrizados códigos de servicios que se prestan limitando el acceso de nuestros usuarios para realización de oferta de servicios.

El tiempo que tuvo que esperar para la asignación de la cita registra el 82,5% de satisfacción.

No se cuenta con sistema de métricas que permita medir y conocer en tiempo real que está pasando preparando al personal para adaptarse al momento. Usualmente cuando hay represamiento de salidas en piso y en urgencias, se toman media solo hasta cuando los usuarios interponen sus reclamaciones

Por lo tanto, se aborda el servicio cuándo se está excediendo el tiempo de atención, determinando cuántas personas están esperando a ser atendidas y otras métricas, para anticiparnos y trabajar con base en los tiempos establecidos.

Consulta Externa:

Baja demanda en consulta y las especialidades como otorrino a la fecha no cuentan con contratación para evacuar listas de espera que superan los 300 pacientes.

Medicina interna 99 en lista de espera, nefrología 59, psiquiatría 28.

NO se cuenta con Herramienta de recordatorios y notificaciones que faciliten previo a la cita la verificación de asistencia. La información se da en el momento de la asignación por parte del call center a través de WhatsApp.

Imagenología:

Se evidencia satisfacción con el proceso de atención, trato, claridad, comodidad y oportunidad del servicio.

Cirugía General

Uno de los aspectos más críticos en el proceso quirúrgico es el seguimiento postoperatorio temprano, especialmente dentro de las primeras 72 horas posteriores a la cirugía. Sin embargo, se ha identificado que no se está realizando el seguimiento a los pacientes dentro de este plazo recomendado, lo cual es esencial para monitorear la recuperación temprana, detectar posibles complicaciones graves y proporcionar un manejo adecuado del dolor y la prevención de infecciones, según lo establecido en las guías de manejo y los protocolos del Ministerio de Salud.

El seguimiento postoperatorio es clave en la detección temprana de complicaciones como infecciones, hemorragias o reacciones adversas a los medicamentos. La falta de este monitoreo en las primeras 72 horas podría aumentar el riesgo de complicaciones no detectadas a tiempo, lo que afectaría la recuperación del paciente y podría generar costos adicionales para el sistema de salud.

Un 88% de los pacientes reportaron estar satisfechos con la duración de los trámites administrativos, lo que indica que la gestión administrativa del proceso quirúrgico es eficiente y bien valorada por los usuarios. Este porcentaje refleja una buena organización en los procesos previos a la cirugía, lo cual es un aspecto positivo.

Un 84% de los pacientes se mostró satisfecho con el tiempo de espera en el servicio de cirugía para ser operados. Este nivel de satisfacción es bastante alto, lo que sugiere que los tiempos de espera se manejan adecuadamente, aunque siempre existe la posibilidad de optimizar aún más estos tiempos para mejorar la experiencia de los pacientes.

Hospitalización

El 80,7% de los usuarios expresó satisfacción respecto al tiempo de espera para ser trasladados al servicio correspondiente. Este porcentaje refleja que la mayoría de los pacientes perciben que el proceso de traslado se realiza de manera eficiente. Sin embargo, se debe seguir monitoreando este aspecto para garantizar que los tiempos de espera sean siempre los más cortos posibles y se mantenga la eficiencia en el traslado.

Un 71,8% de los usuarios indicó haber sido informado adecuadamente sobre qué hacer en caso de presentarse una emergencia, así como sobre los mecanismos institucionales disponibles para su manejo. Este dato, aunque positivo, muestra que aún existe un margen de mejora en la comunicación sobre procedimientos de emergencia. Es recomendable reforzar las estrategias de información para asegurar que todos los pacientes y familiares comprendan claramente cómo actuar en situaciones críticas.

El 76,8% de los usuarios reportó satisfacción con las normas de lavado de manos y otras medidas implementadas para evitar infecciones dentro del servicio. Este es un resultado positivo, pero es importante seguir promoviendo la cultura de higiene entre el personal y los pacientes. Se sugiere realizar campañas de concientización tanto para el personal como para los pacientes y sus familiares sobre la importancia de estas medidas preventivas.

En cuanto a la explicación de los riesgos asociados a los procedimientos realizados y la solicitud de autorización para su realización, un 80,1% de los pacientes

manifestó haber recibido la información necesaria. Esto sugiere que, en la mayoría de los casos, el personal médico cumple con la obligación de proporcionar información clara y obtener el consentimiento informado de los pacientes. Sin embargo, se debe seguir fomentando la comunicación efectiva y asegurarse de que todos los pacientes comprendan los procedimientos y riesgos de manera integral.

Un aspecto crítico identificado en este informe es que los pacientes internados en el servicio de internación 2 se ven expuestos a altas temperaturas debido a la falta de un sistema adecuado de ventilación. Este problema puede generar incomodidad y potencialmente afectar la salud de los pacientes, por lo que se recomienda con urgencia instalar sistemas de ventilación adecuados o de refrigeración en la zona afectada para mitigar el impacto de las altas temperaturas y proporcionar un ambiente más cómodo y seguro para los pacientes.

También se destacó que no se cuentan con divanes suficientes para el descanso de los familiares y/o acompañantes de los pacientes. Esta falta de comodidad para los visitantes puede generar inconvenientes y contribuir al estrés durante las estancias prolongadas. Se sugiere la implementación de espacios adecuados para el descanso de los familiares, lo que podría mejorar significativamente la experiencia general de los acompañantes y permitirles estar más cómodos mientras permanecen en las instalaciones.

Existen áreas de mejora que deben abordarse para asegurar una experiencia óptima para los pacientes y sus familiares.

Se recomienda:

1. Optimizar el tiempo de espera para el traslado al servicio, para asegurar que todos los pacientes sean atendidos con la mayor rapidez posible.
2. Reforzar la comunicación sobre emergencias y mecanismos institucionales, asegurando que todos los pacientes y sus familiares reciban información clara y completa sobre qué hacer en caso de una emergencia.
3. Fortalecer las normas de higiene y prevención de infecciones, manteniendo un enfoque constante en el lavado de manos y la limpieza del entorno.
4. Asegurar que todos los procedimientos médicos sean explicados detalladamente, con un enfoque en la solicitud de autorización informada de los pacientes.
5. Instalar sistemas de ventilación adecuados en el servicio de internación 2, para mitigar el impacto de las altas temperaturas en los pacientes y mejorar el ambiente general.

Banco de Sangre

Ver tabulación y observaciones de usuarios contactados telefónicamente.

Gestión de cuidado crítico

Se cuenta con gran aceptación por parte de los familiares encuestados con satisfacción superior al 98, siendo las calificaciones con menor impacto tales como el trato del personal de enfermería.

Laboratorio:

Baja demanda de servicios ambulatorios para toma de muestras debido a temas asociados a la contratación con aseguradoras.

Salida de pacientes sin la toma de TSH (hormona estimulante de la tiroides) del servicio hospitalario de internación 2 situación que incide en la falta de control o de seguimiento adecuado en el proceso de atención médica. La TSH es una prueba importante para evaluar la función tiroidea.

Urgencias:

En relación con el tiempo de espera para ser atendido en admisiones, es importante señalar que un 77,2% de los usuarios y familiares expresaron su conformidad con el tiempo de espera registrado en la ventanilla de ingreso. Sin embargo, se debe prestar atención a las inquietudes de los pacientes que mencionan tiempos de espera más largos, lo que podría indicar la necesidad de optimizar el proceso en este punto para mejorar la experiencia de los usuarios.

El 80,7% de los usuarios manifestaron satisfacción con el tiempo de espera para ser atendidos por el médico en el consultorio. Este resultado refleja una aceptación positiva de los plazos de atención médica, aunque también se recomienda continuar con esfuerzos para reducir cualquier posible demora y agilizar el proceso de atención.

En cuanto a la claridad de la información proporcionada por el personal médico, un 75,4% de los usuarios calificaron la comunicación como satisfactoria. Esto sugiere que, aunque en general la información es comprendida adecuadamente, podrían implementarse mejoras para asegurar que todos los pacientes reciban detalles más específicos y fáciles de entender respecto a su diagnóstico y tratamiento.

La comodidad de las instalaciones fue calificada satisfactoriamente por el 75,4% de los pacientes, lo que refleja una respuesta positiva general. Sin embargo, es crucial seguir trabajando en aspectos que puedan mejorar el confort y la accesibilidad de las áreas de espera y consulta, para garantizar una experiencia más cómoda y agradable para los usuarios.

Respecto a la duración de los trámites de salida, se observó una evaluación positiva, con un 81,6% de los usuarios satisfechos con el tiempo invertido en este proceso. Este indicador demuestra que los trámites administrativos relacionados con la salida del paciente son mayoritariamente rápidos y eficientes, contribuyendo a una experiencia de atención médica ágil.

Se identificó que no se realizan rondas de verificación relacionadas con daños en el servicio por parte de mantenimiento. Un aspecto que fue señalado por los usuarios es el daño en las baterías sanitarias, lo que podría generar inconvenientes en la experiencia de los pacientes. Es recomendable implementar un sistema de rondas de mantenimiento regulares para asegurar el funcionamiento adecuado de las instalaciones y prevenir posibles molestias para los pacientes.

existen áreas con oportunidades de mejora, tales como la optimización de los tiempos de espera y la mejora en la claridad de la información proporcionada por el personal médico.

Además, es crucial abordar los problemas señalados en las instalaciones, como el mantenimiento de las baterías sanitarias, a fin de garantizar la satisfacción total de los usuarios.

Recomendamos tomar medidas para:

1. Reducir los tiempos de espera en admisiones y en consultas médicas.
2. Mejorar la claridad de la información entregada por los médicos.
3. Revisar la comodidad de las instalaciones, asegurando una mayor accesibilidad y confort.
4. Implementar rondas de mantenimiento periódicas para verificar el estado de la infraestructura.