

**INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
ESE HOSPITAL DEL SUR "GJP"
JUNIO DE 2018**

En la ESE Hospital del Sur tiene establecido un Modelo de Escucha Activa con el fin de canalizar toda la información en referencia a la satisfacción del Cliente Interno y Externo, para esto se establecieron los procedimientos de:

"Tramite de Quejas" En este procedimiento se tramitan todas las quejas del cliente Interno y Externo en referencia a respeto y trato, lo actitudinal del funcionario estas son tramitadas desde el Comité de Bioética institucional.

"Gestión de Manifestaciones" en este se tramitan todos los Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en referencia con los demás atributos de calidad entre ellos accesibilidad, oportunidad, pertinencia, información, entre otros.

"Encuestas de Satisfacción" Con este procedimiento se pretende estandarizar la metodología a través de la cual se realizara de manera sistemática el seguimiento a la percepción de los usuarios frente a la atención recibida desde los diferentes procesos de atención, a fin de lograr el cierre efectivo de ciclos de mejora, con respecto a la satisfacción de los usuarios y las partes interesadas de la ESE, El procedimiento aplica para todos los procesos que brindan atención asistencial o administrativa al cliente externo, a nivel Intra y Extramural.

En el modelo de Escucha activa se establecen los mecanismos por los cuales se reciben las QRSF, entre ellos están: Los buzones de sugerencias, la página Web, la línea telefónica, y la atención personalizada en la oficina de atención a las personas, la cual presta sus servicio de lunes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm en jornada continua y los viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua, con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.

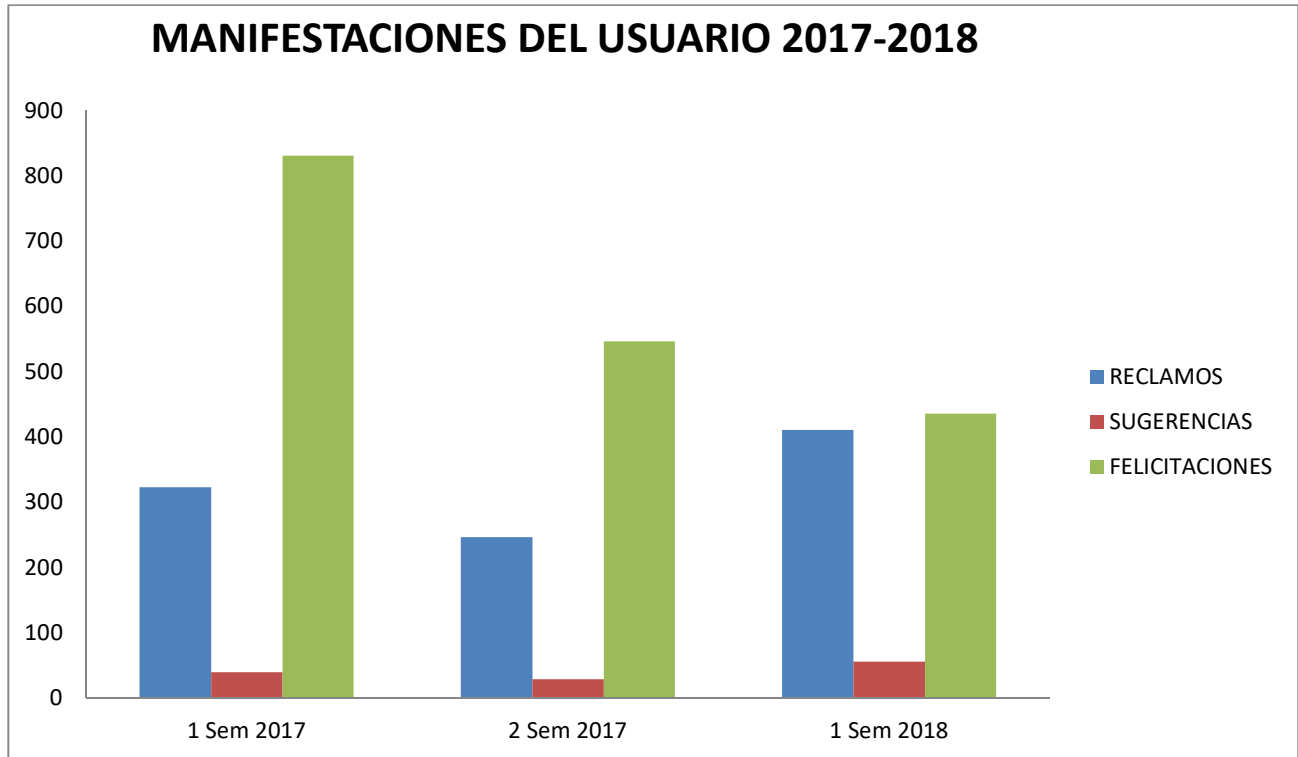
En referencia a la apertura de buzones esta se realiza una vez a la semana en las tres sedes de la ESE, la apertura la realizan un funcionario de la oficina de Atención al usuario, Jefe de control Interno y un delegado de la asociación de usuarios o en su defecto un usuario que se encuentre presente.

Con estos insumos se realiza Informe de Índice Combinado de Satisfacción mensual el cual se envía a los líderes de cada servicio para el análisis de este.

En el transcurso de Enero a Junio de 2018, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha se presentaron 903 expresiones distribuidas así:

Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
411	59	436

En el 2017 se recibieron un total de 2017 manifestaciones, 1194 en el primer semestre (323 reclamos, 40 sugerencias y 831 felicitaciones) y 823 en el segundo semestre (247 reclamaciones, 29 sugerencias y 547 felicitaciones).

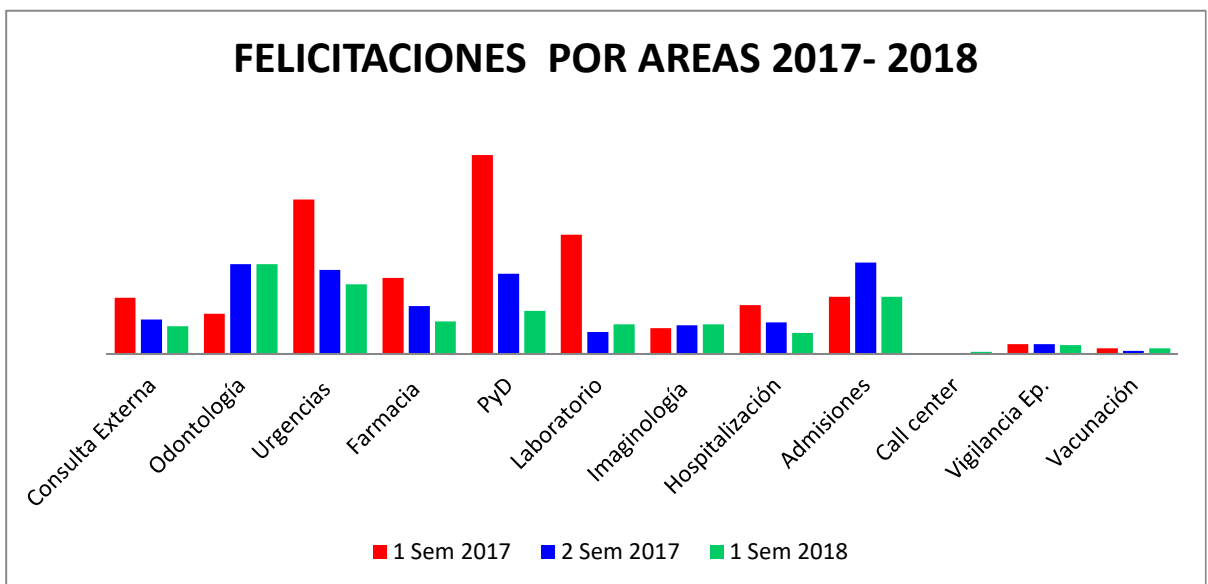


Las felicitaciones recibidas 436, las cuales corresponden al 48.3% se distribuyen en las siguientes áreas así:

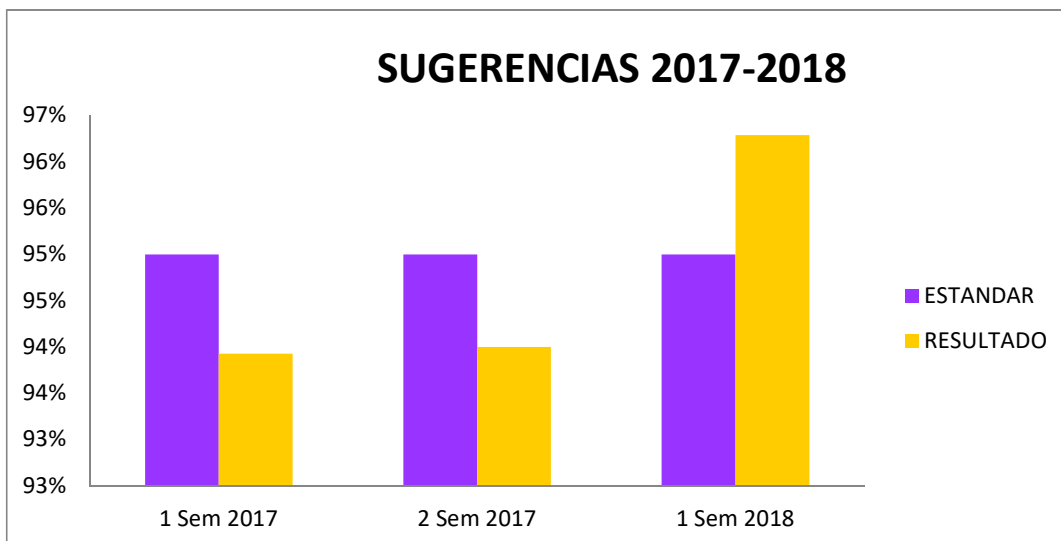
- Consulta Externa 29
- Odontología 94
- Urgencias 73
- Farmacia 34
- PyD 45
- Laboratorio 31
- Imaginología 31
- Hospitalización 22
- Admisiones 60
- Call center 2
- Vigilancia Ep. 9
- Vacunación 6

En el 2017 se recibieron un total de 1378 felicitaciones, 831 en el primer semestre y 547 en el segundo semestre.

Servicio	Sem 2017	2. Sem 2017
• Consulta Externa	59	36
• Odontología	42	94
• Urgencias	162	88
• Farmacia	80	50
• PyD	209	84
• Laboratorio	125	23
• Imaginología	27	30
• Hospitalización	51	33
• Admisiones	60	96
• Call center	0	0
• Vigilancia Ep.	10	10
• Vacunación	6	3



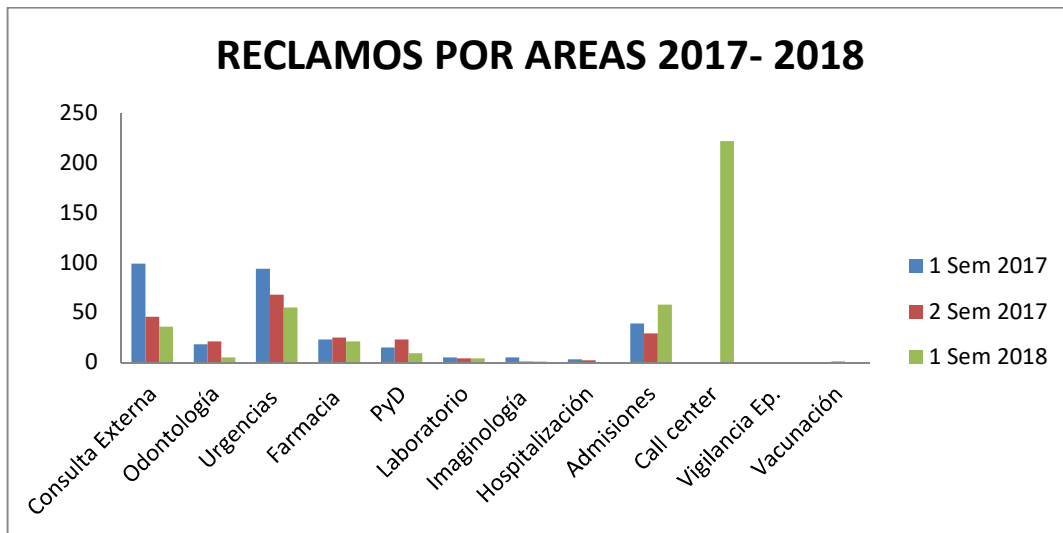
Las sugerencias las cuales equivalen a 6.5 % del total de las manifestaciones y que van encaminadas a mejorar la prestación de los servicio de salud que brinda la ESE, resultaron pertinentes el 27 relacionadas con la instalación de micrófonos en los servicios de farmacia y admisiones, el no cierre de la sede calatrava, carteleras con información de toma de muestras; todas aprobadas e implementadas.



Las reclamaciones las cuales equivalente al 48.3% fueron por accesibilidad, oportunidad, pertinencia, información, puntualidad y respeto y trato.

Del total de las reclamaciones 152 (el 37%) corresponden al primer trimestre con de planes de mejoramiento presentados por los líderes; y 259 que equivalen al 67% son del segundo trimestre y a la fecha aún los líderes no han presentado los planes de mejoramiento.

En el año 2017 se recibieron un total de 570 reclamaciones, 323 en el primer semestre y 247 en el segundo semestre.

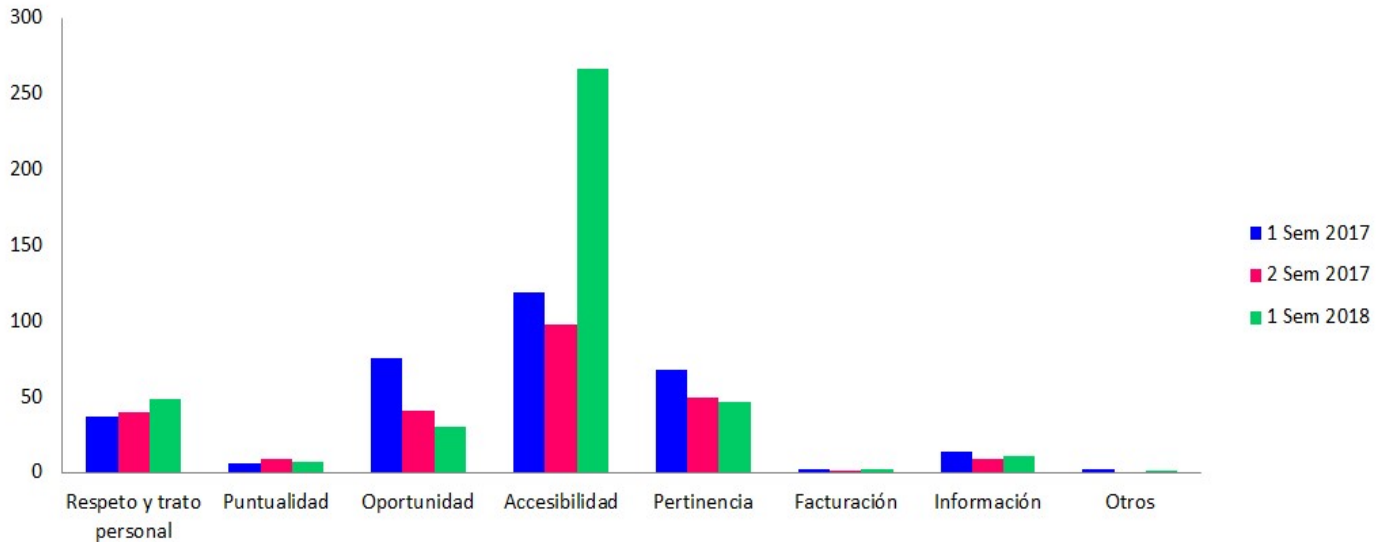


Entre las manifestaciones más frecuentes tenemos:

- Oportunidad con 30 reclamaciones: 15 de urgencias, 8 de farmacia, 5 de admisiones, 1 de PyD, 1 de laboratorio.
- Accesibilidad con 266 reclamaciones: 217 en el área del call center, 11 de admisiones, 9 de farmacia, 7 de consulta externa, 6 de urgencias, 3 de PyD, 1 de odontología, 1 de laboratorio.
- Pertinencia con 46 reclamaciones: 25 de urgencias, 10 de consulta externa, 3 de odontología, 3 de admisiones, 2 de PyD, 2 de farmacia, 1 del call center.
- Respeto y trato con 48 reclamaciones: 19 de admisiones, 15 de consulta externa, 8 de urgencias, 1 de PyD, 1 de laboratorio, 1 de odontología, 1 de farmacia, 1 de Imaginología y 1 de call center.
- Información con 11 reclamaciones: 5 en admisiones, 3 del call center, 1 de consulta externa, 1 de PyD y 1 de farmacia.

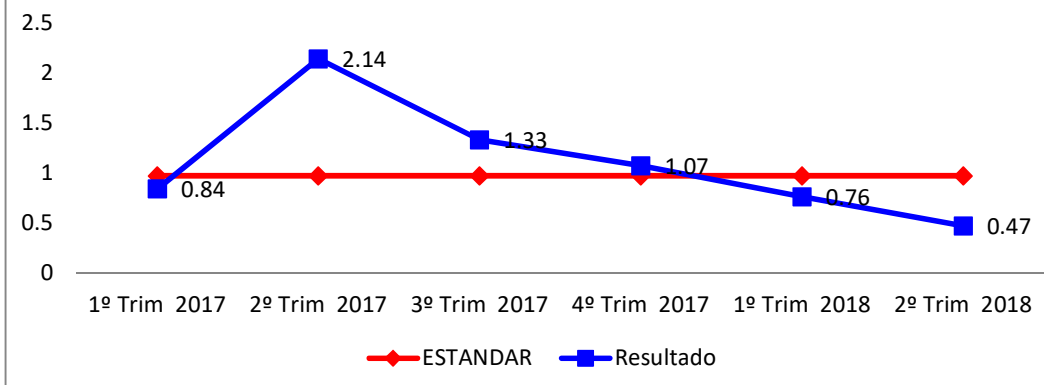
- Facturación con 2 reclamaciones en el servicio de admisiones.
- Puntualidad con 7 reclamos: 3 de consulta externa, 1 de urgencias,, 1 de PyD , 1 de laboratorio y 1 de admisiones.
- Otras reclamaciones 1 presentada en el servicio de admisiones.

Tipos de Reclamaciones 2017-2018

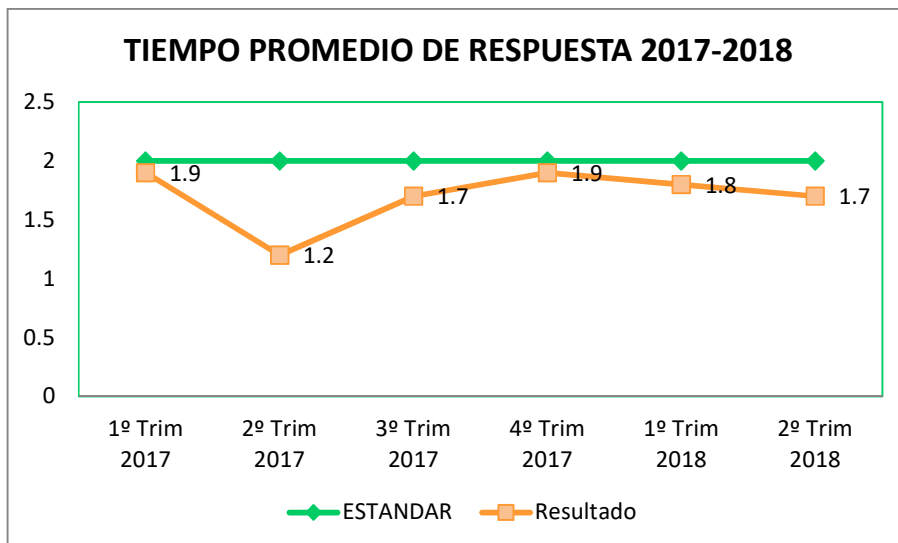


Estas expresiones presentadas por los usuarios fueron registradas en la base de datos de escucha activa y clasificadas de acuerdo al servicio y tipo de expresión, con base en esta información se realiza mensualmente el informe índice combinado de satisfacción el cual se envía a los líderes de cada servicio para su análisis y trimestralmente se realizan planes de mejoramiento con los atributos de calidad que no están cumpliendo con el estándar el cual debe ser igual o superior a 0.97.

Índice Combinado De Satisfacción 2017-2018



En lo relacionado con las reclamaciones se tiene establecido un indicador llamado tiempo promedio para la resolución de reclamaciones el cual tiene como objetivo Verificar la oportunidad en el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios, este indicador se mide trimestralmente y se tiene establecido como tiempo de respuesta a estas reclamaciones 2 días hábiles.



En el primer trimestre se presentaron 152 reclamaciones las cuales se tramitaron en un tiempo de 1.8 días, en el segundo se presentaron 259 las cuales se tramitaron en un tiempo de 1.7 días, cumpliendo con la meta en cada uno de los trimestres.

Así mismo estas manifestaciones son publicadas mensualmente en las carteleras dispuestas en la ESE en cada una de las sedes con el fin de que los usuarios evidencien el trámite dado a sus manifestaciones.