



**INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
ESE HOSPITAL DEL SUR "GJP"
DICIEMBRE DE 2016**

En la ESE Hospital del Sur se estableció el Modelo de Escucha Activa con el fin de canalizar, tabular, tramitar todas las manifestaciones del Cliente Externo e interno, en el cual se establecen los mecanismos por los cuales se reciben las QRSF.

En el segundo semestre de 2016, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha activa como son: El buzón de sugerencias, la página Web, el teléfono, y la atención personalizada en la oficina de atención a las personas se presentaron 866 expresiones de las cuales 465 son felicitaciones que nuestros usuarios han realizado por la atención recibida en los diferentes servicios que presta la ESE, que corresponden al 54% y se dividen en las siguientes áreas:

- Urgencias, 83 Felicitaciones
- Odontología: 83
- Laboratorio: 74
- Consulta Externa: 71
- Hospitalización: 44
- Admisiones: 39
- Farmacia: 38
- Promoción y Prevención: 21
- Imaginología: 12

Las expresiones en sugerencias fueron 107, equivalente al 12% del total de las manifestaciones, estas propuestas están encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud, de las cuales resultaron pertinentes 78 manifestaciones, relacionadas con la instalación de un fichero para la atención en el servicio farmacéutico; fichero que fue instalado en el mes de agosto del 2016, para los servicios de: Imaginología, Laboratorio, Admisiones y Farmacia.

Las reclamaciones fueron 294 que equivale al 34% del total de las manifestaciones; de las cuales fueron por accesibilidad, oportunidad y pertinencia.

Del total de reclamaciones, 156 correspondieron al tercer trimestre con un 53% con planes de mejoramiento presentados y 138 reclamaciones que equivalen a un 47% son del último trimestre del 2016 y no tienen planes de mejoramiento presentados por los responsables de cada área. De estas últimas (138 Reclamaciones) las más relevantes son:







ESE

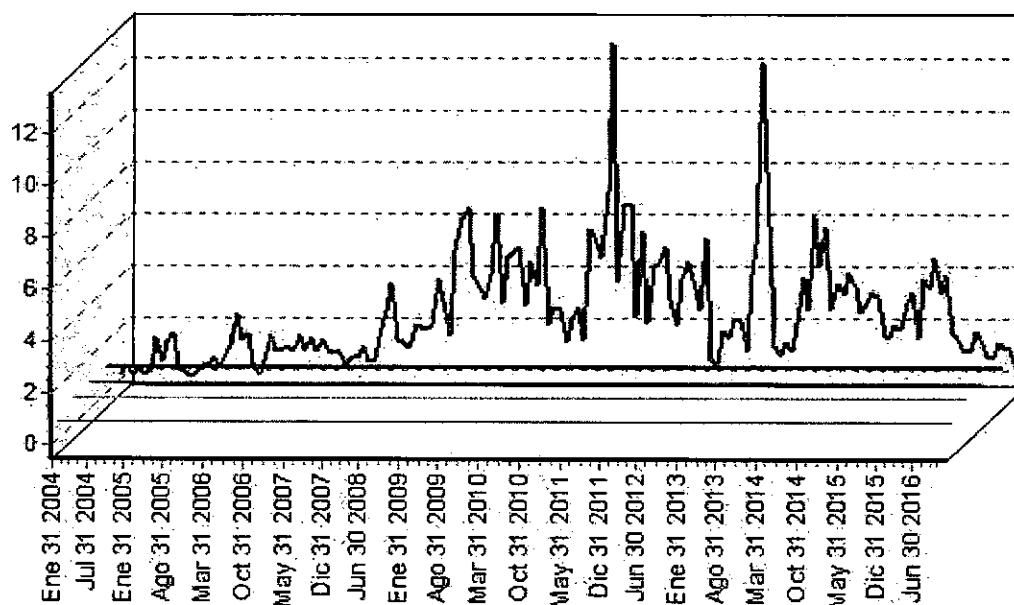
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

- Oportunidad, con 53 Reclamaciones en el área de Urgencias
- Pertinencia, con 22 Reclamaciones en el área de Urgencias y Consulta Externa.
- Accesibilidad, con 34 Reclamaciones en el área de Urgencias y Consulta Externa.
- Respeto y Trato, con 19 Reclamaciones en las áreas de: Urgencias con 7, Admisiones con 4, Imaginología con 3, Odontología con 2, Consulta Externa con 2 y PyP con una reclamación.

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 estos insumos se realiza mensualmente el Informe de 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 la meta. En el ICS el estándar debe de ser igual o superior 0.97%.

INDICE COMBINADO DE SATISFACCIÓN

-  Los valores están actualizados según su frecuencia  No cumple con la meta
-  Por debajo del rango de tolerancia inferior  Tiende a bajar



Te damos bienestar

PBX: 444 57 55 • FAX: 372 80 73 • Línea de Atención Farmacéutica: 277 56 88
Asignación de citas: 448 33 11 • Sede San Pio: Calle 33 No. 50A - 25 • Sede Santamaría: Calle 73A No. 52B - 25
Sede Calatrava: Calle 63 No. 58FF - 11 • www.hospitaldelsur.gov.co • cad@hospitaldelsur.gov.co








ESE

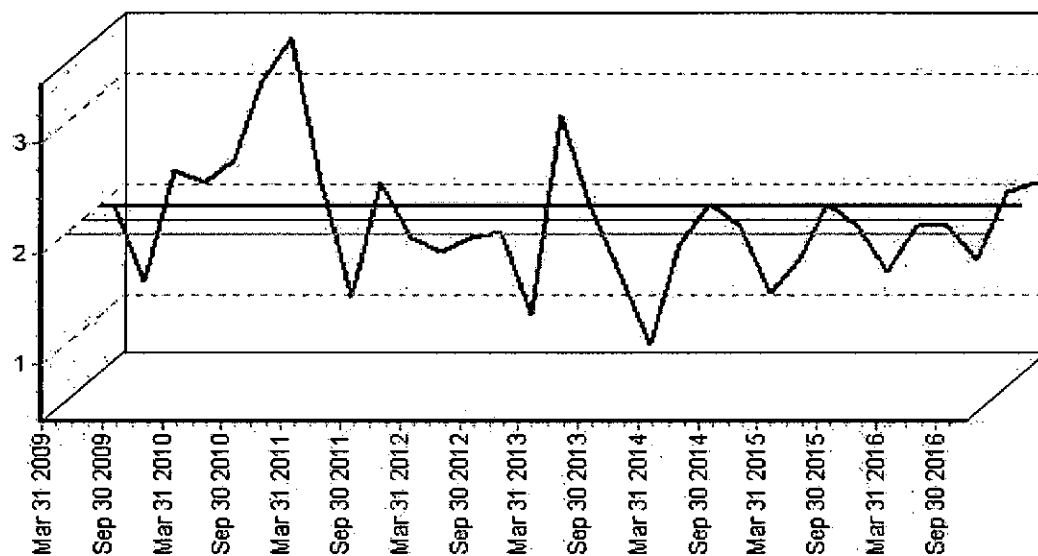
HOSPITAL DEL SUR

ITAGÜÍ

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.

TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

 Los valores están actualizados según su frecuencia  No cumple con la meta
 Por debajo del rango de tolerancia inferior  Tiende a subir



En este semestre se presentaron 176 Reclamaciones de las cuales se tramitaron en un tiempo promedio de 2.1 días.

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 los trámites de las manifestaciones.

Juana Ruby Rentería
P.U. Responsable Oficina
Atención a las Personas

Jorge Alexander Salazar Santamaría
Jefe de Control Interno

Te damos bienestar

PBX: 444 57 55 • FAX: 372 80 73 • Línea de Atención Farmacéutica: 277 56 88
Asignación de citas: 448 33 11 • Sede San Pio: Calle 33 No. 50A - 25 • Sede Santamaría: Calle 73A No. 52B - 25
Sede Calatrava: Calle 63 No. 58FF - 11 • www.hospitaldelsur.gov.co • cad@hospitaldelsur.gov.co

