



## **INFORME DE GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

*En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1993, el Decreto 1757 de 1994, el Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención Institucional, centrado en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales. Es así como el Hospital San Vicente de Paul de Circasia, ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones. Esta herramienta es el proceso Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.*

*El SIAU se materializa en la Oficina de Atención al Usuario, lugar donde se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por la persona y donde se tienen como acciones permanentes: } Fomento de espacios de participación, } Búsqueda activa de Eventos Adversos, } Conquista de usuarios para hacer parte de la Asociación de Usuarios, } Acompañamiento y soporte a la Asociación de Usuarios de la Salud del HGM, } Despliegue del Proceso SIAU en Áreas y Servicios, al personal en Inducción, Reinducción, en Jornadas de Calidad, entre otros. Como estrategia de búsqueda de redes de apoyo, e interinstitucional, se participa en espacios como el Comité de Ética Hospitalaria, los comités de Participación Ciudadana y de Atención al Ciudadano.*



**INFORME DE GESTIÓN, DEL SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL DEL USUARIO DEL SEGUNDO TRIMESTRE – ABRIL-MAYO JUNIO DEL AÑO 2017.**

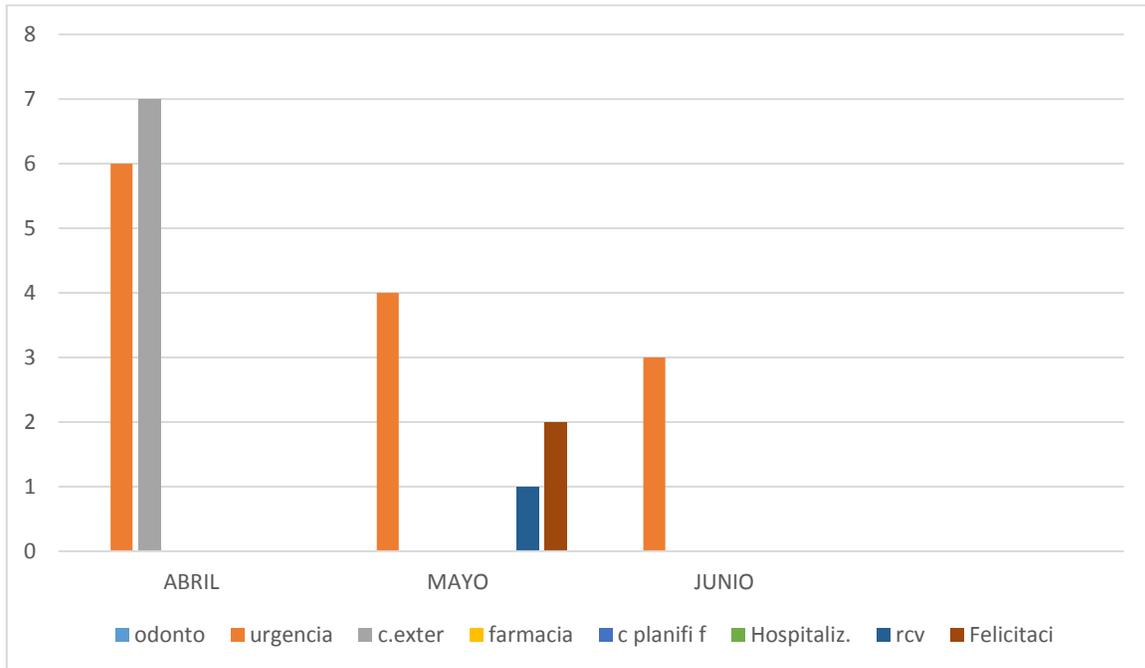
1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

1 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Como eje fundamental del proceso SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Y es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan éstos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

<b>canal</b>	<b>Modo de contacto</b>
<b>teléfono</b>	<b>Línea 7584584 extensión 22, disponible horas hábiles</b>
<b>físico</b>	<b>Toda la correspondencia</b>
<b>virtual</b>	<b>Correo:</b> <a href="mailto:Contactos@hospitalcircasia.com">Contactos@hospitalcircasia.com</a>
<b>presencial</b>	<b>Proceso personalizado donde se atiende al usuario</b>
<b>buzón</b>	<b>En cada dependencia o área se tiene un buzón para el servicio del usuario</b>

2-Dentro de la Gestión de la OFICINA DE SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, le corresponde cada mes llevar el proceso de las PQR, para poder definir las políticas y además elaborar estrategias y planes de mejoramiento que redunden en el la calidad de prestación de los servicios de la IPS, por lo tanto hacemos un cuadro con respecto a dichas PQRS del segundo trimestre.

Mes	Áreas	PQR	Subtotal	total
ABRIL	Hospitalización	1		
	Consulta Externa	7		
	Urgencias	6		
	Crecimiento y Desarrollo	2		
	Citologías	1		
	Total Abril		17	
MAYO	Urgencias	4		
	Control riesgo cardio v	1		
	Total Mayo		5	
JUNIO	Urgencias	3		
	Total Junio		3	
	Total PQR			25
	Felicitaciones		2	
	Para un total trimestre			27



El análisis demuestra que estamos dentro de los procesos normales haciendo el comparativo del primer trimestre anterior. Vemos que hay un INCREMENTO en la INSASTIFACCION de los USUARIOS , con respecto al primer trimestre ya que las PQR HAN AUMENTADO, Haciendo la claridad de que el incremento de PQR ha sido en el mes Abril de la siguiente manera, los usuarios SE HAN MANIFESTANDO DANDO COMO UN PROMEDIO ALARMANTE DE LA MALA ATENCION MEDICA POR PARTE DE ESTOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, CONTINUA EL MAL SERVICIO DE URGENCIAS, ADEMAS SE LE AUMENTA EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION , para el mes de MAYO SE REDUCE LAS PQR DE URGENCIAS Y VEMOS COMO EL PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR EL CUAL SIEMPRE SE HABIA MANTENIDO EN UN BUEN PROMEDIO ESTE ESTA DESMEJORANDO, PERO HAY QUE RESALTAR QUE POR PRIMERA VEZ HAY DOS FELICITACIONES LO QUE QUIERE DECIR QUE EL USUARIO ESTA APRENDIENDO A OPINAR Y DETERMINAR CUANDO ES BUENO O MALO, ya para el mes de JUNIO CONTINUAN LAS QUEJAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS, PERO SE DEBE ANOTAR QUE ESTAS ESTAN BAJANDO LO QUE ES UN BUEN INDICADOR DE MEJORIA EN EL SERVICIO Y QUE LAS MEDIDAS QUE SE HAN TOMADO PARA EL MEJORAMIENTO PUEDEN ESTAR FUNCIONANDO por lo



tanto se requiere tomar medidas drásticas y correctivos necesarios en los casos que área de servicio lo requiera como es HOSPITALIZACION, RIESGO CARDIOVASCULAR, CITOLOGIA para que estas situación no se convierta en un proceso frecuente que desestabiliza la misión, la visión, además de la humanización en la prestación de los servicios., también hay que tener en cuenta que el SERVICIO DE URGENCIA también está presentando un proceso de mejora en el servicio según las pqr., recibidas de los usuarios, haciendo claridad que la JUNTA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS, debe conocer estassituaciones para que ellos vean el cambio en los procesos y procedimientos van en mejora y se ha participe de esto a la comunidad además es necesarios se haga la socialización de estos informes en las áreas respectivas para que se tome conciencia de que se debe mejorar en algunos servicios, corregir en otros y en especial en los servicios que han salido mal calificados por parte de los usuarios.

Las PQR-S se dan siempre respuesta dentro de los términos establecidos por la ley para dar cumplimiento a la misma por parte de la oficina de SIAU

### 3- GARANTIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA MEDIANTE ESCENARIOS QUE INVOLUCREN LA ASOCIACION DE USUARIOS

Dentro de la participación ciudadana hay que tener en cuenta que estamos desarrollando charlas de DERECHOS Y DEBERES de los Usuarios.

Se han efectuado capacitaciones de los diferentes programas que maneja la IPS como los siguientes:

-Protección específica y detención temprana

Adulto mayor

Agudeza visual

Temprana del cáncer de seno

Capacitaciones sobre el esquema de vacunación

Capacitación para el manejo en atención al usuario con DISCAPACIDAD

Además de hacen por parte de la oficina de SIAU

Informes mensuales de satisfacción de acuerdo a las encuestas realizadas

Cambios en los formatos de satisfacción

Conformación del comité de ética



Reuniones mensuales Junta asociación de usuarios

Reuniones mensuales del SIAU a nivel Departamental

Seminarios de atención al usuario dictado por la ESAP

CONCLUSIONES: que especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: “atención excelente y calidad de vida”. Por su parte, de la mano de la normatividad vigente, desde el proceso SIAU, se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y, se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento.

Cordialmente

ARIEL MORALES ROBI

Coordinador del SIAU

Hospital San Vicente de Pual

Circasia Q.