



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 TERCER TRIMESTRE JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DEL AÑO 2017.

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

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:

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

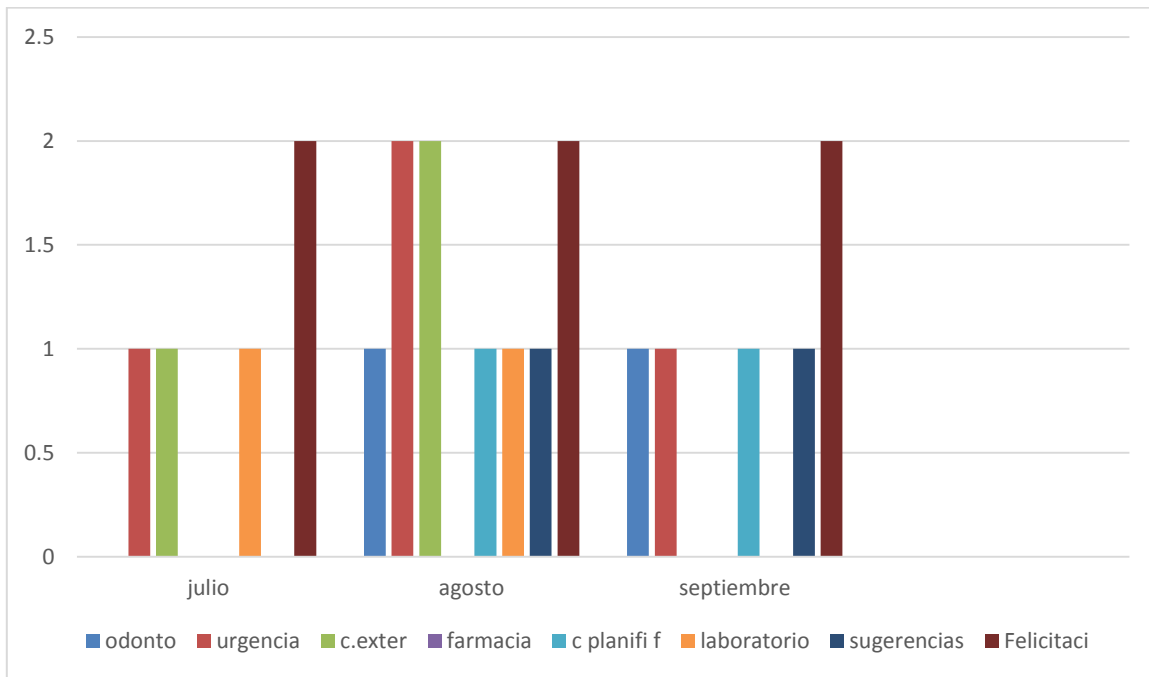
2- Dentro de la Gestión de la OFICINA DE SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, le corresponde cada mes llevar el proceso de las PQR, para poder definir las políticas y además elaborar estrategias y planes de mejoramiento que redunden en el la



calidad de prestación de los servicios de la IPS, por lo tanto hacemos un cuadro con respecto a dichas PQRS del tercer trimestre.

Mes	Áreas	PQR	Felicitaciones	sugerencias	Subtotal	total
JULIO	Hospitalización					
	Consulta Externa	1				
	Urgencias	1				
	Laboratorio	1				
	Buzon de Sugerencias Hospitalización urgencias		2			
	Total mes de julio	3	2	0	5	5
AGOSTO	Odontología (facturador	1				
	Consulta Externa (medico)	2				
	Jefe de Consulta Externa	1				
	Medico de Urgencias	2				
	laboratorio	1				
	Buzon de sugerencias Odontología Urgencias sugerencia		2	1		
	Total mes de Agosto	7	2	1	10	10
Septiembre	Consulta externa , planificación,citologias	1				
	Urgencias, auxiliar de enfermeria	1				
	Odontología, anomina	1				
	Buzon de sugerencias Urgencias urgencias		2	1		
	Total mes de Septiembre	3	2	1	6	6
	Total tercer trimestre	13	6	2	21	21

Cuadro estadístico del tercer trimestre 2017



El análisis demuestra que estamos dentro de los procesos normales haciendo el comparativo del segundo trimestre anterior. Vemos que hay un INCREMENTO en la SASTIFACCION de los USUARIOS , con respecto al segundo trimestre ya que las PQR han disminuido, Haciendo la claridad que el mejorar en el servicio se ha logrado que disminuyan las PQR y HAN AUMENTADO LAS FELICITACIONES ya que se han dejado constancia de ellas en los BUZONES que se encuentran en la institucion en los diferentes servicios, vemos que hay un incremento en el uso de estos y nos satisface ya esto quiere decir que estamos haciendo una buena labora en las capacitaciones donde se le enseña al usuarios el USO DE LOS BUZONES. De la misma manera, los usuarios SE HAN MANIFESTANDO DANDO COMO UN PROMEDIO ALTO DE SATISFACCION Y AL MISMO TIEMPO DE FELICITACION EN ALGUNOS SERVICIOS POR LA BUENA ATENCION PRESTADA, AUNQUE ES DEPRIMENTE QUE EL SERVICIO DE PLANIFICACION FAMILIAR, ODONTOLOGIA Y ALGUNOS MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y DE URGENCIAS, se este prestando tan mala atención lo que nos lleva a determinar que debemos reforzar en capacitaciones, tales como : sentido de pertenencia, y humanizar el servicio, el cual debe ser una prioridad para estos en especial a los médicos y auxiliares de enfermería, los cuales deben tener claro que su profesión es de



carácter humanitario y por lo tanto se espera que en la atención al usuario predomine esta característica.

Lo que nos obliga a que los JEFES DE LAS AREAS MAS CRITICAS EN COMPAÑÍA DE LA OFICINA DEL SIAU, SE TOMEN LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LA CORRECCION Y MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS un proceso frecuente que se debe hacer de acuerdo a la misión, la visión, también se debe tener claridad que la JUNTA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS, debe conocer estas situaciones 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 ley para dar cumplimiento a la misma por parte de la oficina de SIAU

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

CORDIALMENTE

ARIEL MORALES ROBI

COORDINADOR OFICINA SIAU

HOSPITAL CIRCASIA