

INFORME DE PQRSF Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO
II TRIMESTRE

ANÁLISIS DE LAS PQRSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE
(ABRIL A JUNIO 2022)

Apertura de los buzones que están ubicados en:

- ❖ Buzón #1 Consulta externa.
- ❖ Buzón #2 Urgencias.

OBJETIVO:

Dar trámite y respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) presentadas por los usuarios, sobre la atención y prestación de los servicios de la E.S.E, con el fin de mejorar la satisfacción frente a los servicios brindados.

Alcance: Incluye la recepción, clasificación y trámite de la petición, queja, reclamo, sugerencias, felicitaciones y la implementación de acciones correctivas, preventivas y de planes de mejora correspondientes.

RESULTADOS DE LAS PQRSF ENTRE ABRIL Y JUNIO DEL 2022.

Durante el 1 de ABRIL hasta el 30 de JUNIO se encontraron en total en la E.S.E Hospital Francisco Eladio Barrera 16 PQRSF a través de los buzones ubicados en la Institución y en la oficina de Atención al Usuario.

TIPO DE PQRSF RECIBIDAS

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas entre los meses de ABRIL a JUNIO fueron 16 en total y se encuentran distribuidas de la siguiente manera

TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	9	57%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	1	6%
FELICITACIONES	6	37%
TOTAL	16	100%

En el segundo trimestre se evidencia que se presentaron 9 quejas, las cuales fueron manifestaciones con respecto al servicio de urgencias y vacunación; en las quejas a urgencias fue una inconformidad con respecto a la atención recibida, la mayoría de los usuarios refieren que el

médico por el cual fueron atendidos no tiene un trato adecuado con los pacientes, es inhumano y no se sienten conformes con la atención prestada.

La manifestación al servicio de vacunación se da porque la paciente se sintió inconforme con la atención brindada por parte del personal ya que se encuentra en estado de gestación y no le dan prioridad

Se recibió una manifestación por parte de la dirección local; el usuario presenta una inconformidad por un mal diligenciamiento en su historial clínico.

OPORTUNIDAD Y RESPUESTA A LAS PQRSF

Durante los meses entre ABRIL y JUNIO, se redireccionaron a cada doliente y/o coordinador del servicio, sin embargo, también se atendieron desde la parte administrativa todas las sugerencias y oportunidades de mejora que se pudieron dar de forma personal.

REPORTE POR SERVICIO

SERVICIOS	N° DE PQRSF
CONSULTA EXTERNA	1
ODONTOLOGIA	0
URGENCIAS	11
HOSPITALIZACION	0
PYP	1
LABORATORIO	0
FISIOTERAPIA	0
VACUNACION	1
FARMACIA	1
RAYOS X	0
RECEPCION	0
PERSONAL EN GENERAL	0
OTRAS	1

En el buzón ubicado en el área de consulta externa se encontraron 9 quejas, las cuales fueron para el servicio de urgencias y vacunación, con respecto a las felicitaciones se recibieron 6 a un miembro de la institución y al servicio de urgencias y una sugerencia para los directivos con respecto al servicio de farmacia ya que están muy satisfechos con la atención prestada por la auxiliar.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO DE II TRIMESTRE DEL 2022

PRESENTACIÓN

La formulación e implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud contempla la puesta en marcha de estrategias para la evaluación de los componentes técnico científicos e interpersonales de la prestación de los servicios, en ese sentido se ha definido un plan de trabajo para nuestra institución con miras a dar cabal cumplimiento a los requerimientos establecidos en el sistema obligatorio de garantía de la calidad buscando el mejoramiento continuo.

La Superintendencia Nacional de Salud expidió La Resolución 256 de 2016, la cual establece la obligatoriedad de hacer seguimiento a los indicadores de calidad y reportarla información en forma trimestral, incluido en los dieciséis indicadores de calidad de notificación obligatoria se encuentra el de la satisfacción global de los usuarios y el porcentaje de recomendación de los servicios la cual evaluamos mensualmente, para tal fin se realizó una medición mediante encuesta cuya metodología y resultados se presentan en este informe.

OBJETIVO GENERAL.

Conocer las expectativas de los usuarios y el grado de satisfacción obtenidos en cada uno de los servicios prestados por la institución, con el fin de establecer planes de mejoramiento.

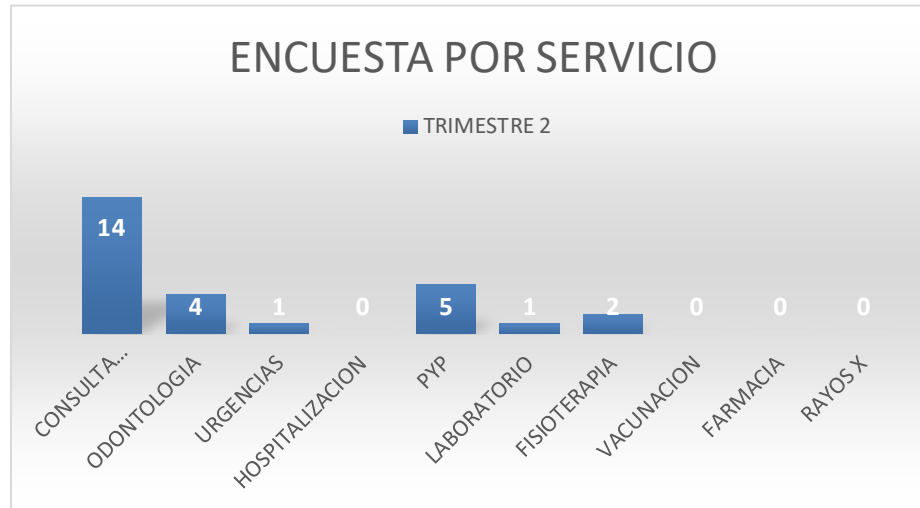
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener información válida y fiable sobre la satisfacción de los usuarios en cada uno de los servicios recibidos en la E.S.E.
- Validar los planes de mejoramiento de la atención que se ejecutan en la institución.
- Establecer los correctivos para los aspectos evaluados como insatisfactorios y lograr de esta manera la satisfacción de los usuarios.
- Generar los indicadores de satisfacción para el seguimiento a los procesos y el reporte a los organismos de control.

RESULTADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

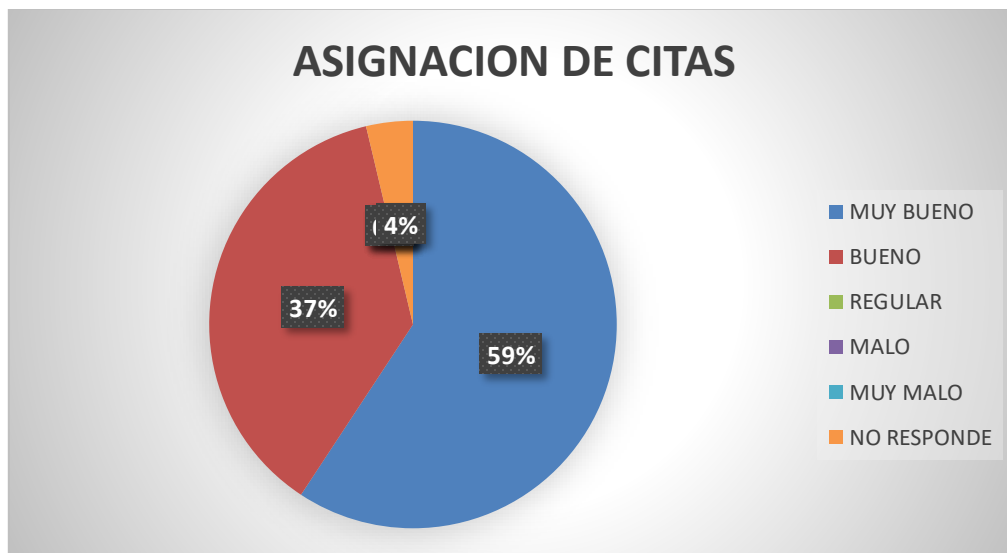
En el segundo trimestre de 2022 en la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera se realizaron 27 **encuestas** de satisfacción del usuario, se debe tener en cuenta que el 80% de la población calificó el servicio de consulta externa.

SEGUNDO TRIMESTRE



ASIGNACION DE CITAS

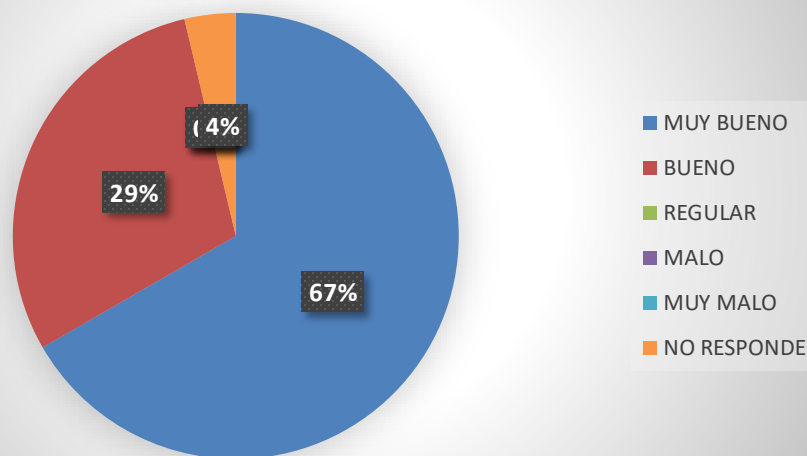
Durante el SEGUNDO trimestre el 59% de los usuarios encuestados consideran que la asignación de citas es muy buena, el 37% que es bueno.



PERSONAL DE RECEPCION

Durante el SEGUNDO trimestre el 67% de los usuarios que fueron encuestados refieren que el personal de recepción es muy bueno, el otro 4% no responde.

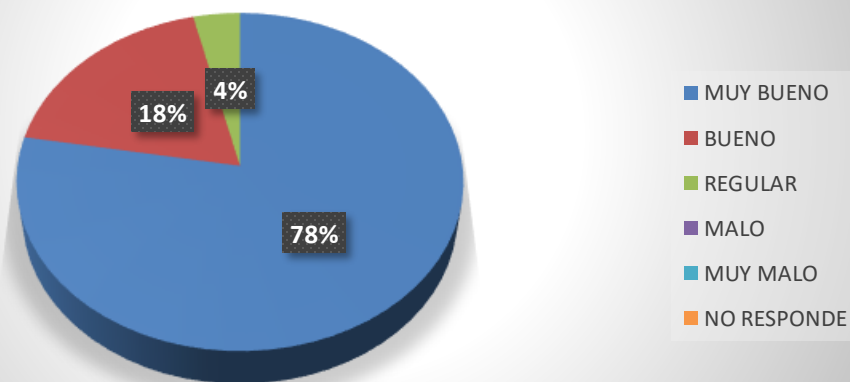
PERSONAL DE RECEPCION



PRESENTACION DEL PERSONAL EN GENERAL

En las encuestas realizadas durante el SEGUNDO trimestre del año, el 78% de los usuarios refieren que la presentación del personal en general es muy buena, el otro 4% no responde.

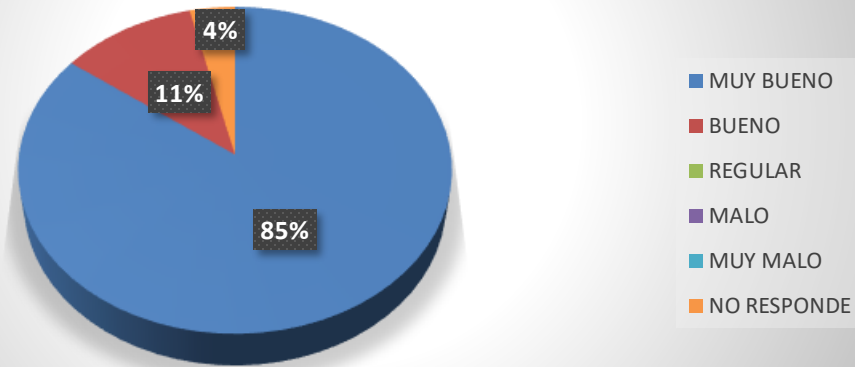
PRESENTACION DEL PERSONAL EN GENERAL



EL PERSONAL QUE LO ATENDIO CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS

El 96% de los usuarios refieren que el personal que lo atendió cumplió con sus expectativas; el otro 4% no responde.

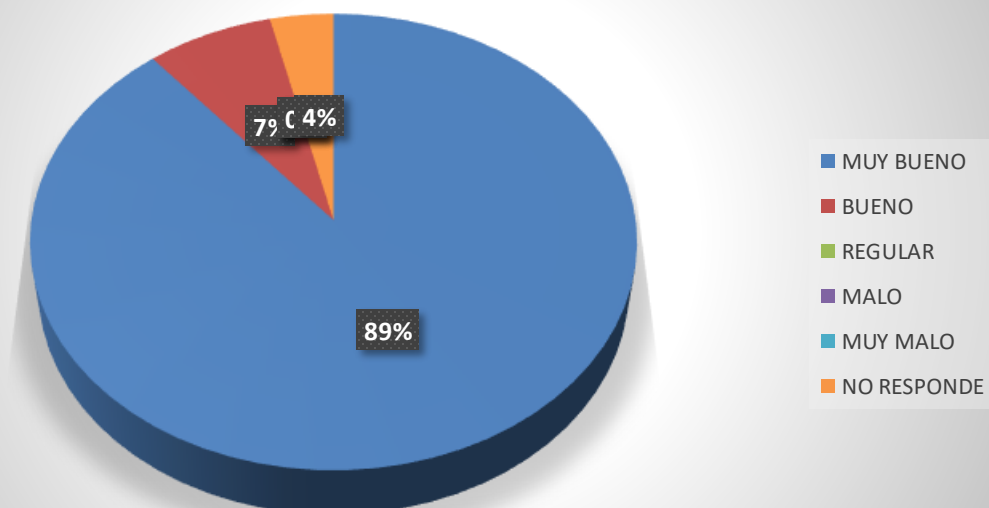
EL PERSONAL QUE LO ATENDIO, CUMPLIO CON LAS EXPECTATIVAS



LE TRANSMITIÓ CONFIANZA Y SEGURIDAD

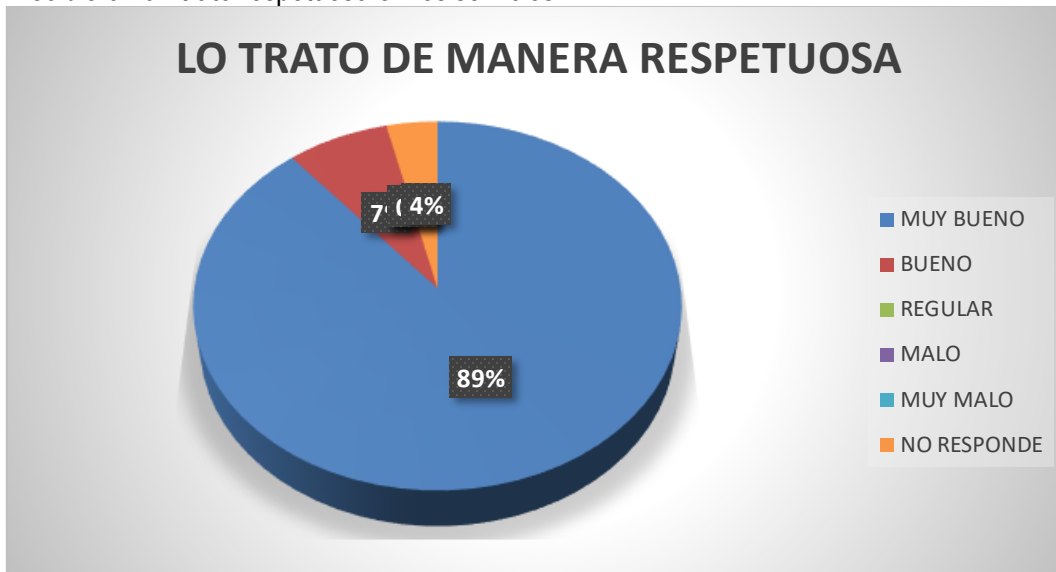
El 89% de los usuarios responde que el personal de la institución le transmitió confianza y seguridad en el SEGUNDO trimestre.

LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD



LO TRATO DE MANERA RESPETUOSA

El 89% de los usuarios que diligenciaron las encuestas de satisfacción respondieron que recibieron un trato respetuoso en los servicios.



SATISFACCION GLOBAL DE LOS SERVICIOS

El 74% de los usuarios encuestados en el SEGUNDO trimestre refirieron que la satisfacción global en los servicios fue buena.



RECOMENDARIA ESTE HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS

El 85% de los usuarios encuestados en el SEGUNDO trimestre consideraron que definitivamente si recomendasen los servicios del hospital.

