

ACTA No. 1 -2024		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: COMITÉ ASOCIACIÓN DE USUARIOS/ INCENTIVANDO LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD POR MEDIO DE LA SOCIALIZACION DEL INFORME PQRSDF IV TRIMESTRE DE 2023		
CIUDAD Y FECHA: 30-01 2024 La Dorada	HORA DE INICIO: 2:00Pm	HORA FIN: 4:00 Pm
LUGAR: Sala de Gerencia		
TEMAS:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. SALUDO 2. SOCIALIZACIÓN INFORME PQRSDF IV TRIMESTRE 2023 3. SEGUIMIENTO DEMANDA INSATISFECHA 4. PROPOSICIONES Y VARIOS 5. CIERRE 		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: incentivar la participación social por medio de la reunión de asociación de usuarios con el fin de demostrar la transparencia con los procesos que se dan dentro del Hospital San Félix, en este caso socializando el informa de PQRSDF del cuarto trimestre de 2023, ya que desde la asociación de usuarios como representantes de las personas que utilizan los servicios del Hospital es pertinente que conozcan que situaciones son las que los han llegado a afectar o generarles dificultades.		
DESARROLLO DE LA REUNION		
<p>Se inicia la reunión brindando un saludo y agradeciendo la participación de estos espacios. Se procede a socializar el análisis del comportamiento de las PQRSDF en el cuarto trimestre del año 2023 con relación al cuarto trimestre del año 2022.</p> <p>Se observa aumento en el número de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) presentadas en la ESE Hospital San Félix en el cuarto trimestre del año 2023 con una cantidad de 65, siendo el buzón de sugerencias el mecanismo de participación más utilizado por los usuarios para presentar sus manifestaciones con un 43%, por ventanilla única con un 23% y de manera presencial con un 19%, en comparación del cuarto trimestre del año 2022 con una cantidad de 49, de manera presencial con un 35%, por medio del buzón de sugerencias 25% y con el 20% por los medios tecnológicos como lo es la página web; lo anterior deja en evidencia que durante el cuarto trimestre los usuarios accedieron a los medios institucionales disponibles y de fácil acceso para las PQRSDF al interior del Hospital San Félix.</p> <p>De igual manera se sigue promoviendo todos los medios de recepción de PQRSDF para que los usuarios tengan facilidad a la hora de expresar sus opiniones e inquietudes.</p> <p>Con respecto al mecanismo de participación ciudadana que se utiliza con mayor frecuencia al interior de la entidad por parte de los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios, para expresar insatisfacción o inconformidad se mantiene la QUEJA con un 56%, peticiones 20%, las felicitaciones con un 9%, reclamos 9% y sugerencias 6% para el IV trimestre de 2023, con</p>		

GI-S03 -F002 V01 2023-02-27

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 /018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

respecto al IV trimestre de 2022 con un 76%; las peticiones con un 18%, sugerencias 4 %y las felicitaciones 2%, cabe resaltar que todas estas manifestaciones son útiles porque permiten lograr la mayor transparencia, eficiencia y calidad en el servicio prestado.

A continuación, se relacionan los atributos afectados en la prestación de los servicios y que dada la experiencia del usuario son identificados en sus métodos de participación, a través la trazabilidad de las PQRSD. Se identifican dentro del análisis los atributos más afectados durante el IV trimestre 2023 son el actitudinal y la accesibilidad representando un 35%C/U, seguido de un 18% seguridad y oportunidad con un 9%, siendo estos los tres atributos más significativos, en comparación del IV trimestre al año 2022 donde los atributos más afectados fueron accesibilidad con un 37%, la pertinencia con un 19% y oportunidad con un 16%.

Con respecto a las áreas o unidades funcionales se identifica durante el IV trimestre del año 2023 que el componente del área administrativa con un 55% y el área asistencial 43% y un 2% representa los puestos de salud y en el IV trimestre del año 2022 con un 51% el área asistencial, 47% el área administrativa y un 2 % los puestos de salud.

y finalmente se enfatiza en las quejas recibidas en los diferentes servicios que presta el Hospital San Félix y durante el IV trimestre de 2023 se evidencia que las áreas en donde se evidenciaron un mayor número de quejas es hospitalización, urgencias y facturación donde los atributos afectados son el actitudinal, la seguridad y la accesibilidad.

3. Informe de Encuestas de Satisfacción IV Trimestre de 2023

Se realizaron para este periodo del cuarto trimestre del año 2023 un cálculo para una muestra de 1459 encuestas, como resultado de la dinámica en la prestación de los servicios, se toma como referente para medir la satisfacción del usuario con base a las unidades funcionales, aplicándose la encuesta de satisfacción logrando identificar mediante el consolidado la satisfacción global.

Se puede identificar en los resultados una satisfacción global respecto a los servicios que han recibido los usuarios a través del Hospital San Félix ha presentado un comportamiento similar en términos de satisfacción, sin embargo se debe resaltar la disminución en la cantidad de encuestas durante el cuarto trimestre de 2023, ya que antes se contaba con apoyo adicional para realizarlas.

De igual manera se puede observar que los porcentajes con respecto a las calificaciones negativas no se identifican como significativos, dado el bajo número de personas que manifestaron malas percepciones, uno de los porcentajes más bajos obtenidos es el tiempo de espera de los pacientes con un 86.3% durante el IV trimestre de 2023 se debe tener en cuenta que este tiempo de espera es en varios aspectos y no solo en un servicio en especial. La generalidad en el análisis representa avances positivos y la percepción que los usuarios tienen del hospital en un concepto favorable.

4. Informe de Inasistencias del IV Trimestre de 2023.

Para el IV trimestre del año 2023 se asignan un total de 6193 citas de todas las especialidades ofertadas por el Hospital San Félix, la inasistencia es de 524, lo que corresponde a un 8%.

- Cirugía general inasistencia 6%
- Ginecología inasistencia 5%
- Medicina interna inasistencia 9%
- Obstetricia inasistencia 3%
- Oftalmología inasistencia 7%
- Ortopedia inasistencia 8%
- Cardiología inasistencia 9%
- Pediatría inasistencia 11%
- Gastroenterología inasistencia 17%
- Anestesiología inasistencia 6%
- Psicología inasistencia 28%
- Trabajo social inasistencia 13%

Medicina general inasistencia es del 8%

Medicina general PYP inasistencias 19%

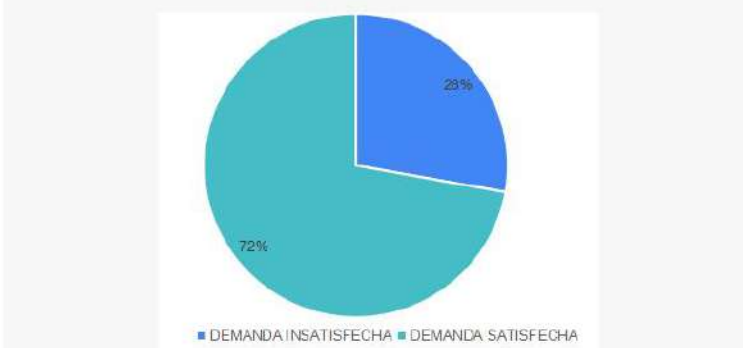
Odontología inasistencias 18%

DEMANDA ISATISFECHA IV TRIMESTRE DE 2023

ESPECIALIDADES	SOLICITUDES
PSICOLOGÍA	4
CARDIOLOGÍA	15
CIRUGIA GENERAL	26
ECOCARDIOGRAMA STRESS	10
ECOCARDIOGRAMA TRANSTORACICO	13
GINECOLOGIA	5
MEDICINA INTERNA	99
OFTALMOLOGIA	10
PEDIATRIA	15
ORTOPEDIA	26
TOTAL	223



ESPECIALIDADES	DEMANDA INSATISFECHA	DEMANDA SATISFECHA
PSICOLOGIA	3	1
CARDIOLOGIA	6	9
CIRUGIA GENERAL	12	14
ECCOARDIOGRAMA STRESS	3	7
ECCOARDIOGRAMA TRANSTORACICO	3	10
GINECOLOGIA	2	3
MEDICINA INTERNA	23	76
OFTALMOLOGIA	3	7
ORTOPEDIA	3	23
PEDIATRIA	4	11
TOTAL	62	161



PROPOSICIONES Y VARIOS

Se menciona que en el Hospital se esta implementando el proceso de autogestión para generar las autorizaciones de nueva Eps de los servicios que presta el hospital, para que le comunicaran a la comunidad que este proceso se esta realizando en el consultorio #1 y deben de reclamar el ficho en la entrada principal, además solicitamos apoyo y asi, sensibilizar de que los usuarios tengan paciencia ya que es un proceso nuevo el cual tiene alta solicitud de manera diaria por lo que se requiere de paciencia, los colaboradores se esfuerzan de manera diaria por brindarles el mejor servicio de manera oportuna.

Manifiestan la importancia de que los orientadores se encuentren enterados de los procesos, mencionan que a Orientadora Doris Bastidas, le resaltan su labor como orienta al usuario.

Miembros de la asociación de usuarios del hospital realizan llamado de atención en relación a la actitud de las colaboradoras de facturación, ya que han evidenciado dificultades donde se evidencia que el trato no es el adecuado y también mencionan la importancia de dar cumplimiento con el uso de la fila preferencial, se procede a llamar a la Dra Maria Zuly Uribe líder de facturación para que estuviera enterada sobre estas manifestaciones frente a lo menciona anteriormente, por lo que se cuenta con la participación activa de esta. Adicionalmente refieren dificultad en la facturación para dar la salida a los pacientes que están hospitalizados. Por lo que esta refiere que indagará sobre la situación anteriormente mencionada.

COMPROMISOS

GI-S03 -F002 V01 2023-02-27

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
FOMENTAR EL USO DE LA FILA PREFERENCIAL	SIAU/FACTURACIÓN	MARZO DE 2024
INDAGAR SOBRE POR QUÉ SE DA LA DEMORA EN LA SALIDA DE LOS PACIENTES LO CUAL ESTA LIGADO A LA FACTURACION	MARIA ZULY URIBE LIDER FACTURACIÓN	MARZO DE 2024
REUNIÓN CON EL DR DIEGO LUIS ARANGO GENERENTE DEL HOSPITAL	SIAU/ASOCIACION DE USUARIOS	FEBRERO 2024

Se adjunta lista de asistencia y evidencia fotográfica



Maria Fernanda Santa A.

Maria Fernanda Santa Alvarez
Líder SIAU
Secretaria Técnica del comité.

REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: GL-S03-F003
VERSION: 03
FECHA: 2023-03-16

FECHA: Marzo 30/23 HORA DE INICIO: 2:00 pm HORA DE FINALIZACIÓN: 4:00 pm

TIPO
(Marcar con una X)

Capacitación
Inducción
Orientación Institucional

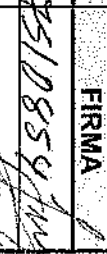

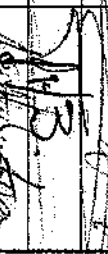






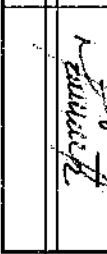
Reunión
Reinducción

Evento
Presentación

TEMA: Comité asociación de usuarios - Intervención a participación social en Salud por medio de la socialización del informe pasado IV trimestre.

ACTA N°: 1

FACILITADOR: Flora Fernanda Sante Alvarez - Lider SIAU

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	José J. Sierra B	Pte Asoc. N.EPS	TIAGO.SIERRA@omail.com	3202510859	
2	María Elizabeth Sánchez	Secret. Asoc. Usuarios	comunidad@3016.com	3408913509	
3	Edmundo muñoz B	PTA ASUSUSARFELIX	josedm9296@gmail.com	3105469165	
4	Flora Fernanda Sante	Lider SIAU		3013741946	
5	Leonor Cony Siqueira	Coordinadora SIAU		3116448594	
6	Carlos A Hernandez	Vedador		3226825287	
7	Simon Bolivar Buesquillo	vedador	bolivarb@hstmail.com	3104240491	
8	Mª Ruby Lozinde Cantón	vedadora	rubi.lozinde@gmail.com	3104240492	
9	José Elías Bohorquez	Vedador	joebl28@gmail.com	3172497596	
10	Flora Zely Arce	Coord. Asoc. Usuarios	luciferacarc@hospital-sanfelix.gov.co	3197573102	
11					