

1.- SATISFACCION DE USUARIOS

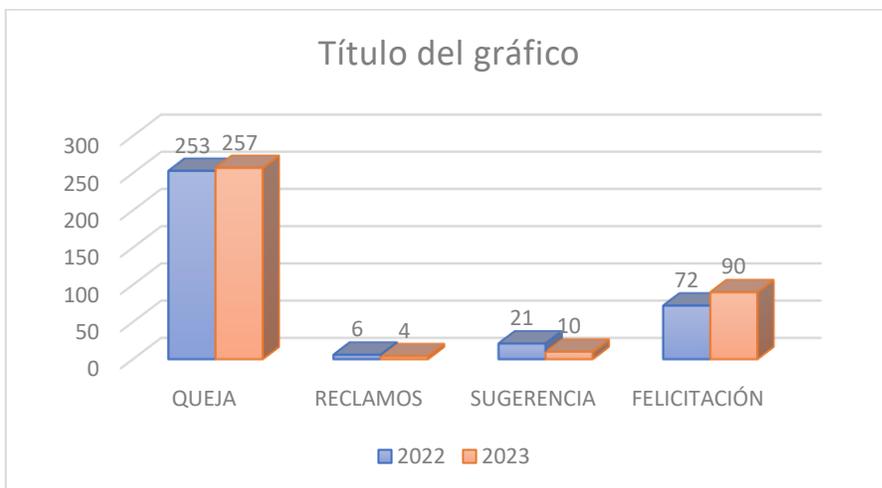
1.1.- Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.

El comportamiento de las PQRSF durante el 2023 se dio de la siguiente manera en comparación del año 2022.

ASUNTO	2022	%	2023	%
QUEJA	253	72%	257	71%
RECLAMOS	6	2%	4	1%
SUGERENCIA	21	6%	10	3%
FELICITACIÓN	72	20%	90	25%
	352	100%	361	100%

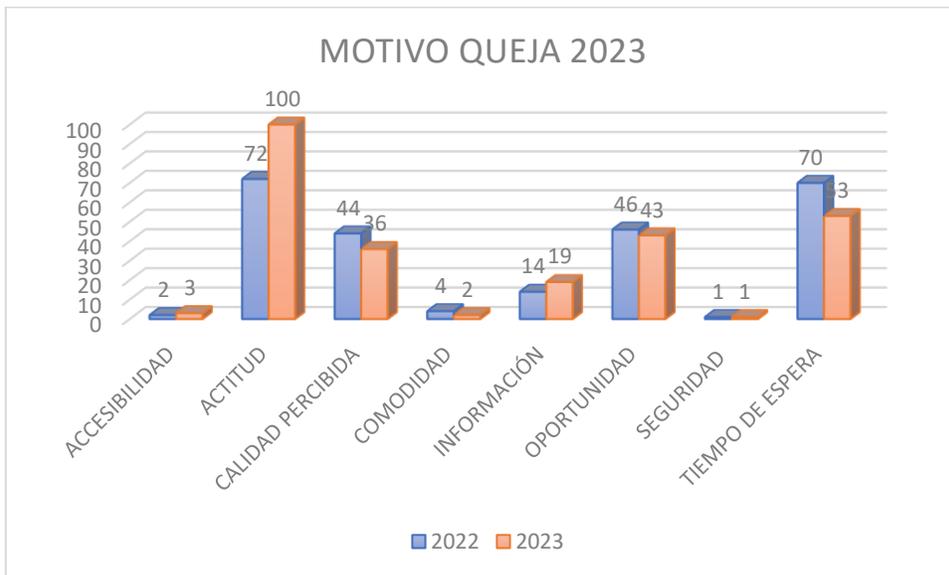


Como se puede evidenciar en la gráfica, la tendencia comparativa de la radicación de PQRSF en las últimas dos vigencias se evidencia un aumento de 2% del 2023 con respecto al año 2022 en el Hospital Regional de Moniquirá, el número de quejas corresponde al 0,0018% de las atenciones realizadas durante el año 2023.

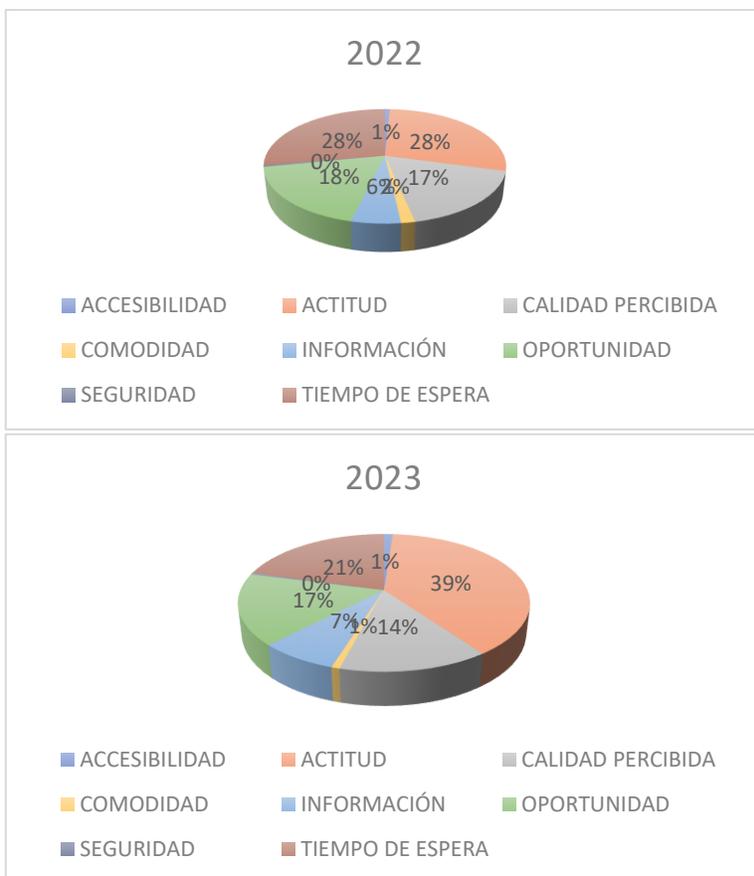


Se puede evidenciar que durante el año 2023 una disminución en el porcentaje de quejas respecto al total de PQRSF de 1% en reclamos disminución del 1%, de sugerencias disminución de 3%, en el caso de las felicitaciones tuvimos un aumento de 5% respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

1.2.- Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.



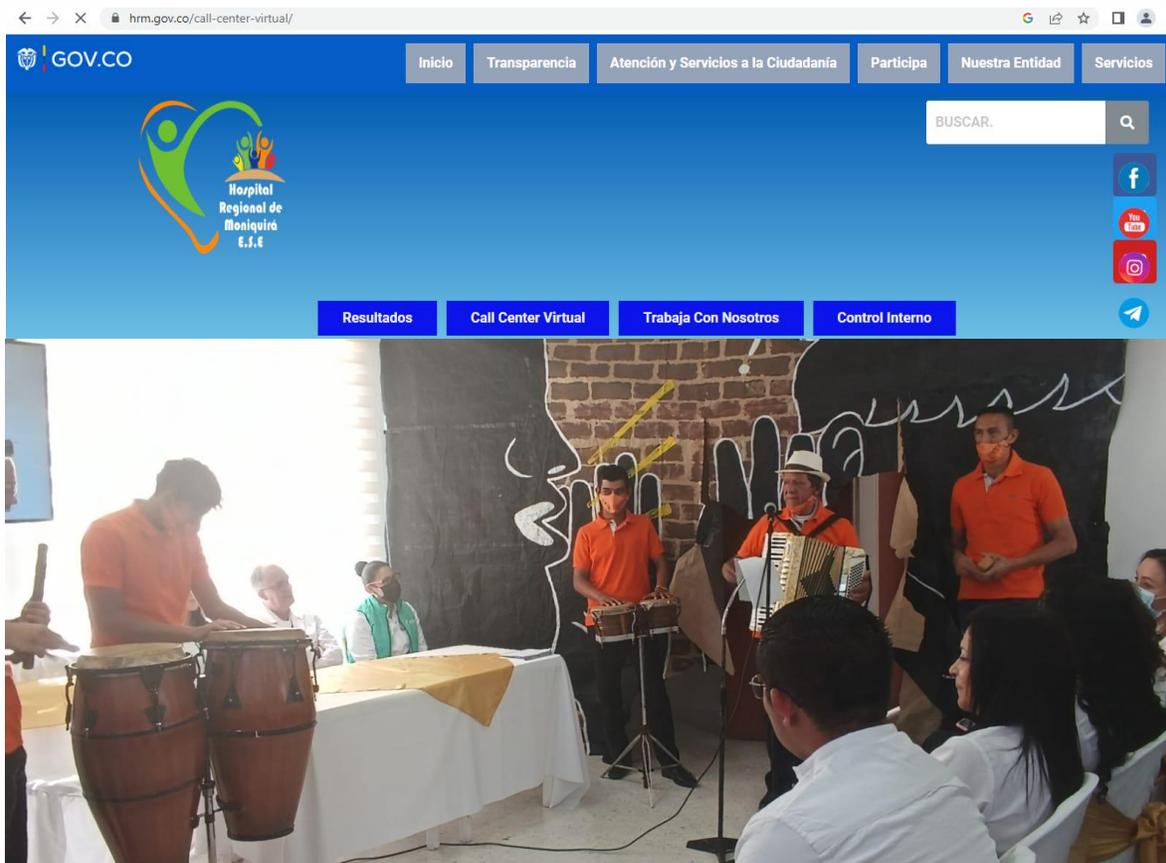
Dentro de los principales motivos de quejas se encuentra la actitud y comunicación por parte de los funcionarios del hospital con un 28% para el 2022 y 39% para el 2023, seguido de tiempo de espera con un 28% para 2022 y un 21% para el 2023 y como tercer y cuarto motivo más recurrente con un 17% y 18% en el 2022 y 14% y 17% en el 2023 se encuentra la oportunidad y calidad percibida. Ante los motivos más frecuentes en el comité mensual de ética hospitalaria se analizaban las quejas y se planteaban acciones de mejora frente a las situaciones presentadas.



1.4.- Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial.

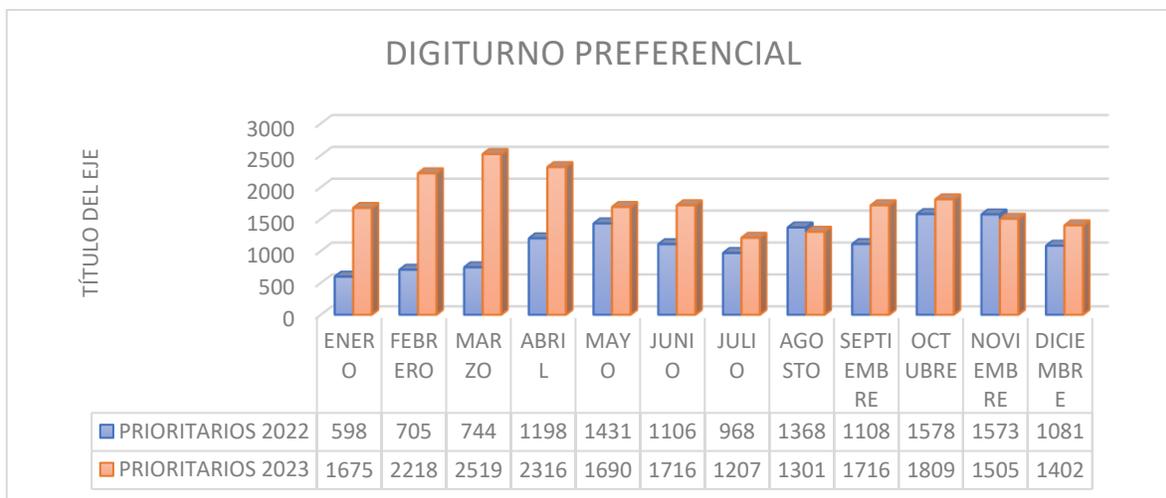
El Hospital Regional de Monquirá E.S.E por medio de la ruta de atención, contenida en la guía de atención preferencial Código GIU-GPC-1 Versión V1-2021 y el protocolo de atención preferencial Código GIU-PT-01 Versión V1-2022 que incluye a las personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales ya que al momento de interactuar se forman barreras que pueden impedir su participación plena y efectiva, lo que genera desigualdad de condiciones con los demás. Adicionalmente se incluyeron dentro del protocolo de atención diferencial a población LGBT, indígenas, afro, room, gestantes, menores de 5 años, afrodescendiente, privada de la libertad y víctima de conflicto armado.

Durante el año 2023 se realizó la inauguración del video call center para personas con discapacidad auditiva, el nuevo enlace se oferta través de la página del hospital regional de Monquirá mediante el cual se realiza una conexión a zoom donde todos los sábados de 2:00 pm a 3:00 pm se conecta un intérprete de lengua de señas colombiano para realizar la interpretación para la asignación de las citas.



Adicionalmente, el Hospital Regional de Monquirá ofrece el servicio y acompañamiento del intérprete de lengua de señas colombiano para los servicios de internación y consulta externa para personas con discapacidad auditiva.

De acuerdo a las directrices del protocolo de atención a personas con discapacidad se cuenta con el sistema de Digiturno en las áreas de Consulta externa y Urgencias el cual dispone de un ítem de selección "Atención preferencial" con el fin de que esta población sea atendida de manera prioritaria.



En la gráfica podemos evidenciar que durante el año 2022 se entregaron un total de 13.458 tickets y en los meses de mayo, octubre y noviembre se presentaron mayor número de usuarios que correspondían a los grupos de atención diferencial y para el año 2023 se entregaron un total de 21.074 fichas correspondientes a la población preferencial teniendo un aumento de una vigencia a otra directamente proporcional al aumento de pacientes que usaron los servicios de la institución.

Durante la vigencia 2022 se realizaron capacitaciones a los funcionarios del hospital en temáticas de Lengua de señas colombiano y entrenando en atención a discapacidad visual con una asistencia a cada charla de 72 funcionarios entre la modalidad virtual y presencial y para el 2023 un total de 103 funcionarios.

Por otro lado, el Hospital Regional de Moniquirá se ha implementado la política de IAMII de tal manera que para el año 2023 se hace la marcación de sillas con logo IAMII que son exclusivas para mujeres maternas y niños. Las mujeres gestantes en el momento del ingreso a urgencias serán atendidas en el área de ginecología de tal manera que su atención se dé de manera rápida y oportuna.

1.7.- Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario.

Desde el área de experiencia del usuario del Hospital Regional de Moniquirá se ha estructurado una encuesta enfocada en la medición de los momentos de verdad en el recorrido del usuario en la toma de servicio, el objetivo de la encuesta es evaluar la calidad percibida por parte de los usuarios en cada momento de atención en cada uno de los servicios prestados por la institución, logrando detectar los puntos de dolor, necesidades y expectativas. La encuesta de satisfacción evalúa los siguientes servicios de manera transversal: Urgencias, hospitalización, Consulta Externa, Cirugía, Laboratorio Clínico, Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios, ginecoobstetricia, imagenología y Sede Centro.

Las encuestas se aplican de manera diaria por los auxiliares de experiencia del usuario de acuerdo con la fórmula de muestreo estadístico, los resultados de las encuestas son presentados y analizados de manera mensual en el comité gerencial y asesora de ministerio de hacienda, de tal manera que

bajo el análisis de la satisfacción el direccionamiento estratégico y los líderes funcionales tengan insumo para generar estrategias de mejora.

Dentro de la encuesta de satisfacción se evalúa primer contacto de los usuarios con la institución (call center, vigilantes y auxiliares de experiencia del usuario), como se observa en la gráfica el promedio de satisfacción para este punto de contacto es de 95.7%.



MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
Numerador	350	304	366	363	360	342	207	242	430	429	308	352	4.053
Denominador	373	321	382	382	372	357	218	248	435	450	322	374	4.234
VALOR 2023	93,8	94,7	95,8	95,0	96,8	95,8	95,0	97,6	98,9	95,3	95,7	94,1	95,7
VALOR 2022													
META	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0

Dentro de los análisis y estrategias establecidas para el presente indicador se observan a continuación.

ESTRATEGIAS
ESTRATEGIAS
Se pretende tener apertura y manejo total de la oportunidad para el mes de Febrero.
ANÁLISIS
La satisfacción percibida del primer contacto con el hospital tiene un porcentaje de 94.1% , el criterio en el que se detecta mayor oportunidad de mejora es el de facilidad de contacto, por lo que según las observaciones de los pacientes se comunican a call center se deja en lista de espera pero no se da una solución.

Dentro de la encuesta de satisfacción se evalúa el segundo contacto de los usuarios con la institución (proceso administrativo, facturación, admisiones), como se observa en la gráfica el promedio de satisfacción para este punto de contacto es de 95.2%.



MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
Numerador	350	308	370	371	364	350	208	227	406	418	310	350	4.032
Denominador	373	321	382	382	372	357	218	248	435	450	322	374	4.234
VALOR 2023	93,8	96,0	96,9	97,1	97,8	98,0	95,4	91,5	93,3	92,9	96,3	93,6	95,2
VALOR 2022													
META	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0

Dentro de los análisis y estrategias establecidas para el presente indicador se observan a continuación.

ESTRATEGIAS
ESTRATEGIAS
Se realiza plan de acción de urgencia para mejorar la comunicación y explicación de los triage y los tiempos o demoras en el servicio.
ANÁLISIS
La satisfacción percibida en el proceso de tramites administrativos que debe realizar el usuario se encuentra en 93,6%, en los ítems de "Agilidad en la atención " se detectan demoras por parte de los medicos del área de urgencias y algunos retrasos en inicio de consultas de Oftalmología.

Dentro de la encuesta de satisfacción se evalúa el tercer contacto de los usuarios con la institución (atención asistencial), como se observa en la gráfica el promedio de satisfacción para este punto de contacto es de 96.7%.



MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
Numerador	359	309	377	368	366	333	211	241	421	437	312	360	4.094
Denominado	373	321	382	382	372	357	218	248	435	450	322	374	4.234
VALOR 2023	96,2	96,3	98,7	96,3	98,4	93,3	96,8	97,2	96,8	97,1	96,9	96,3	96,7
VALOR 2022													
META	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0

Dentro de los análisis y estrategias establecidas para el presente indicador se observan a continuación.

ESTRATEGIAS
ESTRATEGIAS
<p>en relación a las demoras en la oportunidad de las citas se realizó un analisis de la demanda real con proyecciones lineales para lograr realizar una mejor disposición de las agendas y la infraestructura.</p>
ANÁLISIS
<p>La satisfacción percibida en el proceso de atención médica al usuario se encuentra en 98.9%, siendo los ítems de menor calificación Oportunidad en la atención donde los usuarios refieren largas esperas para asignar citas como Urología, Neurología, otorrinolaringología, Ecografías y oftalmología.</p>

Dentro de la encuesta de satisfacción se evalúa el cuarto contacto de los usuarios con la institución (Infraestructura), como se observa en la gráfica el promedio de satisfacción para este punto de contacto es de 96.5%.



MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
Numerador	360	306	371	368	363	323	213	241	421	439	314	368	4.087
Denominado	373	321	382	382	372	357	218	248	435	450	322	374	4.234
VALOR 2023	96,5	95,3	97,1	96,3	97,6	90,5	97,7	97,2	96,8	97,6	97,5	98,4	96,5
VALOR 2022													
META	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0

Dentro de los análisis y estrategias establecidas para el presente indicador se observan a continuación.

ANÁLISIS
La satisfacción percibida de la infraestructura del hospital se encuentra en el 97.5% donde los pacientes refieren identificar buenas instalaciones, con correcto aseo y seguridad sin embargo sugieren adecuar la ventilación en sala de espera y remplazar las sillas de espera en mal estado.



Para la vigencia de 2023 se logró identificar que el indicador de satisfacción en promedio de cada punto evaluado en la encuesta está en un 96.07% de satisfacción obteniendo un aumento en la satisfacción 3.47%, por lo que se evidencia una mejora en la satisfacción percibida, cumpliendo en la vigencia 2023 con la meta institucional de obtener una calificación de la satisfacción del usuario mayor a 90%.

1.6.- Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad.

La Política de participación social en salud PPSS- Resolución 2063 de 2017 tiene como objetivo fortalecer la participación social como derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud. Para tal fin, durante el año 2023 en el Hospital Regional de Monquirá buscando el fortalecimiento de la participación en salud y consolidarla como práctica que transforma las condiciones o determinantes sociales de la salud, se realizaron tres reuniones las cuales fueron convocadas por redes sociales y medios de comunicación tradicionales con la asociación de usuarios ya conformada donde se obtuvieron los siguientes logros:

1. Elección de nuevo representante de los usuarios ante la junta directiva.
2. Establecimiento de los estatutos de la asociación de usuarios
3. Se firma y se aprueba la Resolución 192 del 28 de diciembre del 2018 por la cual se crea la Política de Participación Social en Salud de la E.S.E Hospital Regional de Monquirá
4. Entrega de incentivos a participante de la asociación de usuarios del Hospital Regional de Monquirá
5. Participación de la asociación de usuarios al proceso de rendición de cuentas
6. Se realizaron capacitaciones con los usuarios para fortalecer los conocimientos a partir de capacitaciones enfocadas a derechos, deberes, mecanismos de participación, conformación de asociación de usuarios, estatutos, funciones, etc.
7. Seguimiento a la gestión y planeación en los servicios de salud con el fin de velar por el cumplimiento del derecho a la salud.

8. Seguimiento al cumplimiento del programa de política de participación social en salud.
9. Cooperación institucional para la formación de la asociación de usuarios en control social, participación social en salud entre otros.



#HRMonquirá mañana martes 27 de junio esperamos contar con la presencia de la comunidad, representantes de las entidades e instituciones, líderes comunitarios y usuarios en la Audiencia Pública de #RendiciónDeCuentas de la Vigencia 2022. Conozca los aspectos más importantes de la Institución. Los esperamos mañana Martes 27 de junio de 2023, Centro Vacacional Comfabyo 2:00 pm. #ComprometidosConSuSalud



#HRMonquirá De la mano de nuestros líderes comunales, explicamos como funcionan los nuevos canales de Agendamiento de Citas en el Hospital Regional de Monquirá. Siempre más cerca a la comunidad! #Helena #ComprometidosConSuSalud

