



## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.

### PRESENTACIÓN

El siguiente es el informe de la gestión realizada durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2018 en lo relacionado a las manifestaciones de los usuarios recibidas por los diferentes medios así como sobre la medición de la satisfacción de los usuarios, canalizados por el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, el cual se materializa en la Oficina de Atención al Usuario, lugar donde se promueve la participación social en salud y se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud.

### MARCO NORMATIVO

Constitución Política Nacional.

Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral.

Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

A continuación se expone los mecanismos de participación social en salud; estos son:

1. Procedimiento Atención y Orientación al Usuario
2. Procedimiento Gestión de Quejas, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
3. Procedimiento Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.
4. Participación social en salud Marco normativo Constitución Política Nacional. Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral. Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción del 12 de julio de 2011.

### MARCO SITUACIONAL

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo Empresa Social del Estado entidad pública descentralizada del orden departamental, patrimonio propio, autonomía administrativa y su objeto social es prestar servicios de salud de mediana complejidad, II Nivel. Presta servicio de salud al Sur Occidente Colombiano desde el 21 de junio de 1972, inicialmente, como centro especial especializado en neumología y hoy como Hospital General de Segundo Nivel, integrado a la Red de Servicios de Salud del Valle del Cauca.



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8



El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo Empresa Social del Estado ofrece servicios de salud, con una buena atención y calidad de vida, la atención centrada en el usuario y su familia, la gestión del riesgo y la atención segura y humanizada de los servicios de salud, el trabajo en equipo y alianzas con la red hospitalaria permitiendo el desarrollo y crecimiento tecnológico, convenios asistenciales.

En su crecimiento eficaz y eficiente el Hospital cuenta con una herramienta para mejorar la prestación de los servicios, la cual toma como fuente de información las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia siendo estas presentadas por quejas, sugerencias, agradecimientos o felicitaciones

La Oficina de Atención al Usuario desde su hacer tiene un enfoque 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, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios en el contexto del respeto por la persona

El SIAU del Hospital busca acciones permanentes como: Fomento de espacios de participación social, conquista de usuarios para hacer parte de la Asociación de Usuarios, acompañamiento y soporte a la Asociación de Usuarios de la Salud del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo Empresa Social del Estado, el Comité de Ética Hospitalaria, despliegue del SIAU en Áreas y Servicios, al personal en Inducción, Reinducción, en Jornadas de Humanización, se participa en espacios como el Comité de Ética Hospitalaria, Comité de Humanización y en la red de participación social liderada por la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca.

El proceso Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU está conformado por tres procedimientos:

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

## 1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

La Oficina de Atención al Usuario del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo muestra al usuario que llega a la institución la comprensión de su situación, se le transmite 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.

La Oficina de Atención al Usuario cuenta con 4 funcionarios y dispone de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8



- Canal Modo de Contacto Telefónico línea telefónica: 3180020 ext. 114-115, de 7:30 am a 5:30 pm
- Canal Modo de Contacto Telefónico 24 horas al día 3718066, celulares 3174017394
- Correspondencia, documentos o escritos incluyendo, los comentarios Virtuales
- Correos Electrónicos: [atencionalusuariohdmcr@gmail.com](mailto:atencionalusuariohdmcr@gmail.com),  
[quejasyreclamoshdmcr@gmail.com](mailto:quejasyreclamoshdmcr@gmail.com)
- Sitio Web Contáctenos <http://www.hospitalmariocorrea.org>
- Presencial Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
- Buzones En cada servicio del Hospital se han dispuesto buzones (siete) y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, quejas, agradecimientos o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones todos los lunes, miércoles y viernes en compañía de un integrante de la Asociación de Usuarios, se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos de ley.
- Línea 018000 en proceso con la línea claro para adquirir el servicio
- Chat con el usuario

El procedimiento Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de otros servicios, personal virtual o telefónicamente, se busca apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y en la medida de lo posible, procurando encontrar otras alternativas cuando no sea factible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento. Esta estrategia facilita la entrega de información a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución y es la mejor oportunidad para educarlos sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud y los mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya también con trámites en casos especiales, se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros. Buscando complementar la estrategia descrita, se realiza visitas a pacientes hospitalizadas con el fin de promover el uso de los mecanismos de participación como buzones, encuestas de satisfacción y con el fin de tener la oportunidad de resolver en caliente inquietudes de pacientes y familiares



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8



## 2. GESTIÓN AGRADECIMIENTOS, FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo ha trabajado fuertemente con el objetivo de mejorar los procesos tendientes a Fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Uno de los principales avances ha sido la estandarización y categorización de los motivos por los cuales los usuarios manifestaron su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos con un enfoque centrado en la vulneración de los derechos. Esta clasificación mediante el uso de un aplicativo hasta el 30 de abril de 2018 y a partir del 1 de mayo de 2018 con el Programa Integrado Panacea, el cual facilita la identificación de los principales motivos, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas. El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
QUEJAS	29	25	38	37
FELICITACIONES	8	6	9	9
ANÓNIMOS	2	2	1	1
TOTAL	39	33	48	47
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	6187	5477	6645	5151



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8



Las manifestaciones presentadas como quejas y Sugerencias organizadas por diferentes motivos, estos son: Calidad técnica profesional (competencias del funcionarios), Deberes y Derechos. Hotelaría (comodidad para el paciente); Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios); Portafolio de Servicios, Satisfacción del usuario y Seguridad del Paciente. Ésta clasificación busca estandarizar los motivos de insatisfacción por el no cumplimiento de las expectativas de los usuarios con el fin de facilitar su medición.

Las quejas recibidas en el período comprendido entre Enero y Abril de 2018 fueron 129; 23460 pacientes atendidos en este período, representando el 0.54% respecto al total de pacientes atendidos. El 42% con la calidad técnica profesional, seguido por derecho y deberes con el 19%, el derecho a recibir Información con el 21%, Comodidad y confort de la áreas el 12 %, Infraestructura física 6%.

El Sistema de Salud es dinámico, para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las quejas y sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables de área por medio de los aplicativos con las manifestaciones, al Comité de Ética, Humanización, etc..



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

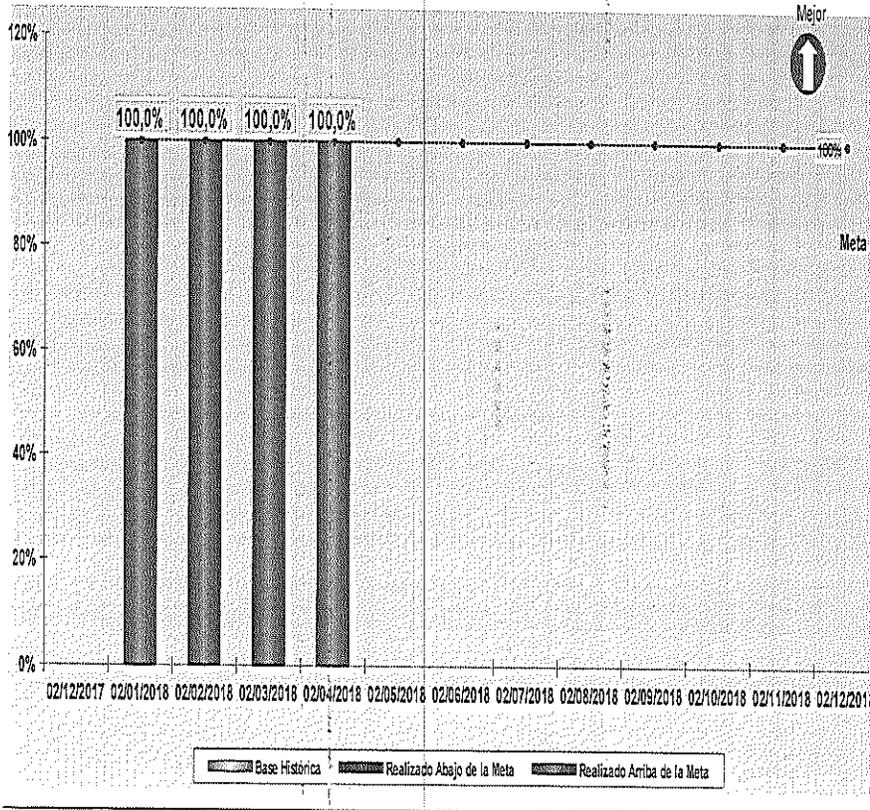
# HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8



Indicador: Cumplimiento a PQRSF con respuesta antes de 15 días	Fecha de elaboración: Enero de 2014
Meta: Lograr un cumplimiento del 100%	Responsable: Lider de SIAU
Frecuencia del Indicador: Mensual	



Mes	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
-----	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Meta	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Realizado	#DIV/0!	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!							
-----------	---------	------	------	------	------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Numerador	29	25	38	37									
Denominador	29	25	38	37									

Número de quejas respondidas antes de 15 días  
Total quejas



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
Nit No. 890.399.047-8



Uno de los indicadores es el "TIEMPO DE RESPUESTA A LA QUEJAS", el cual establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las Quejas por los usuarios. Se trata de un indicador decreciente que tiene como meta responder dentro de los 15 (quince) días hábiles contados desde su recepción.

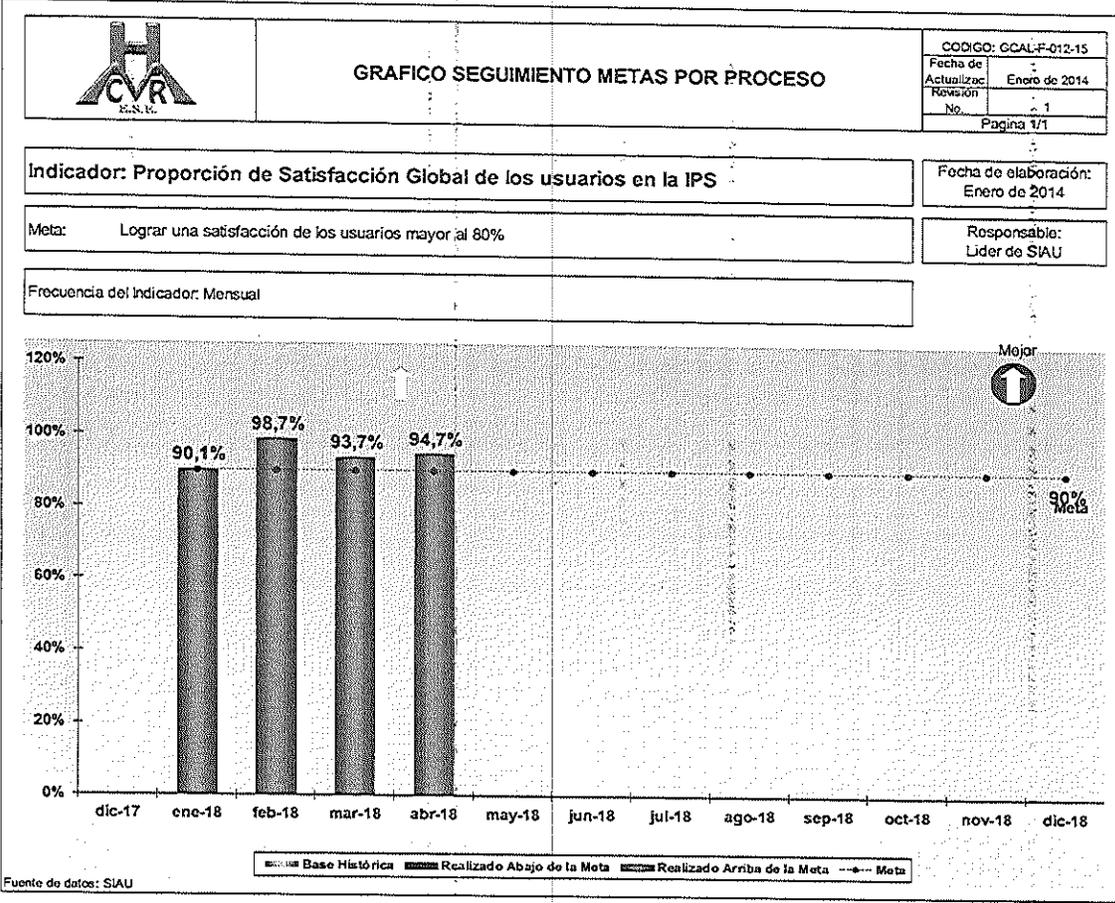
Además de las herramientas descritas, para complementar este seguimiento, se cuenta con una estrategia de apoyo que busca evaluar la calidad de las respuestas a las manifestaciones categorizadas como quejas, la oportunidad, la satisfacción con las mismas y finalmente la efectividad del proceso. Se realizó con un nivel de confianza del 95% y un error de 10% generando usuarios que se llaman antes y después para darles la respuesta y así verificar la calidad de esta.

### 3. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución. A partir de la publicación de la Resolución 256 de febrero de 2016, se realizaron los ajustes pertinentes al instrumento utilizado para la captura de la información, permitiendo de manera actualizada darle continuidad al seguimiento y trazabilidad de la satisfacción de los usuarios, mediante la consolidación global y por servicios, la generación de informes y la respectiva medición con los indicadores: "PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS" y "PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS".



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"



Mes	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
<b>Meta</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
<b>Realizado</b>	#DIV/0!	90%	99%	94%	95%	#DIV/0!							
<b>Numerador</b>		530	592	629	620								
<b>Denominador</b>		588	600	671	656								

Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena"  
 Número de usuarios que respondieron la pregunta

La "PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS SATISFECHOS EN LA IPS", es la proporción de usuarios encuestados que califican con buena o muy buena el servicio prestado por la Institución. Para este indicador se aplica el formato de Encuesta diseñado por la Institución y la meta es del 90%. Para la presente vigencia, se observa un comportamiento fluctuante del indicador; Enero 2018 (90,%), Febrero de 2018 (99%), Marzo 2018 (94%), Abril de 2018 (95%)

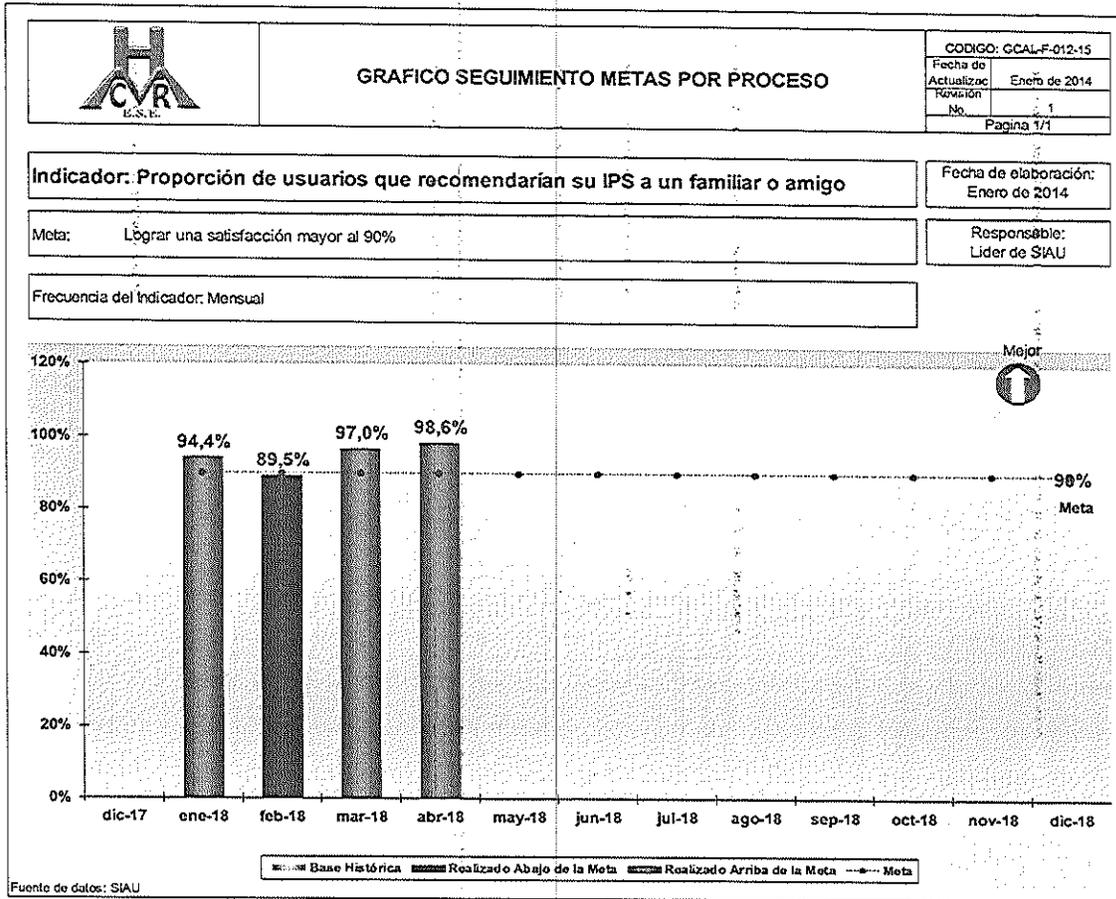


"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

# HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8



Mes	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Realizado		94%	90%	97%	99%								
Meta		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Realizado	#(DIV/0)	555/600	537/600	652/672	646/655	#(DIV/0)							
Numerador		555	537	652	646								
Denominador		600	600	672	655								

Número de usuarios que respondieron "definitivamente si"  
Número de usuarios que respondieron la pregunta

La Proporción de " USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN A SUS FAMILIARES O AMIGOS, meta 90%, los usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si fue en enero de 2018, 94%, Febrero 89.5% no se cumplió la meta, Marzo 97% y Abril de 2018 99%, se observa un incremento en el último período.



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8



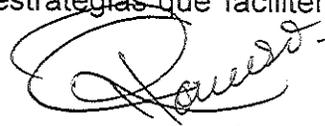
#### 4. PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Participación social en salud. La participación comprende las acciones colectivas mediante las cuales la población enfrenta los retos de la realidad, identifica y analiza sus problemas, formula y negocia propuestas y satisface las necesidades en materia de salud, con el fin de hacer valer sus derechos

#### FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD

El Decreto 1757 de 1994 en su Artículo 1, las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud. La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud (Artículo 2). Dos de las formas de participación en salud son la Asociación de Usuarios y el Comité de Ética Hospitalaria sobre los cuales se hablará a continuación. Asociación de Usuarios Formalizada mediante la Acta No. 2 de 2017, en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, la Asociación de Usuarios cuenta con el reconocimiento, respaldo y total compromiso Institucional para facilitar su funcionamiento. Para ello dispone de los recursos necesarios que apoyen el cumplimiento de sus funciones. La Asociación de Usuarios tiene un representante en la Junta Directiva del Hospital, dos representantes en el Comité de Ética Hospitalaria del Hospital La Asociación es reconocida además por entes como la Secretaría de Salud de Municipal, la Secretaría de Salud Departamental, la Superintendencia de Salud, razón por la cual sus integrantes son permanentemente invitados a las distintas actividades programadas por estas entidades. Recibe además el acompañamiento permanente de la secretaria departamental, en cuanto a asesoría, capacitación y de igual forma en visitas técnicas. Comité de Ética Hospitalaria El Comité de Ética Hospitalaria tiene sus bases desde los 90's, sin embargo, esta conformada mediante Resolución No. 183 del 24 de marzo de 2017, conformado por el Gerente o delegado ( Delegada Dra. Claudia Jimena Sánchez Alcalde, Subdirectora Científica, 21 de noviembre de 2016, Representante Médico, Dr. Juan Carlos Cadavid Bonilla, Representante de Enfermería, Sandra Milena Cárdenas, Auditor Médico, Coordinador de Atención al Usuario, Dos (2) representantes de las formas de participación comunitaria del Área de influencia del organismo prestador de salud. En este espacio se vela por el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios por medio del análisis de casos donde se presente un dilema ético en la atención, además, de atender las inquietudes y peticiones de los usuarios en asuntos relacionados con sus derechos y deberes, creando, velando y divulgando estrategias que faciliten al cumplimiento de este propósito.

  
CLAUDIA JIMENA SÁNCHEZ ALCALDE  
Gerente (E)

  
ASTRID SOFÍA ROMERO AGREDO  
Jefe Oficina Atención al Usuario