ENCUESTAS SATISFACCION SERVICIOS PRESTADOS EN VALORACIONES Y PROMOCION Y MANTENIMIENTO A LA SALUD

El área de Promoción y Mantenimiento de La Salud y atención al usuario -SIAU- durante el trimestre comprendido entre octubre a diciembre 2023 aplico encuestas a los usuarios asistentes a los servicios brindados por la Institución:

INFORME GENERAL

El trámite de las ENCUESTAS está a cargo de la oficina de sistema de información y atención al usuario se establece el procedimiento de la gestión de quejas y reclamos de los usuarios, dándole trámite ante el área, servicio, o funcionario correspondiente, con solución inmediata si es del caso y con respuesta al usuario en un máximo de 15 días cuando corresponde. Funciona con dos enfoques con respuesta y solución al usuario y lo que concierne al Hospital, con la intervención y acompañamiento de los jefes de áreas y contando con coordinación del Comité Ética Hospitalaria y en su defecto con el área jurídica de la ESE.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

En este análisis de las ENCUESTAS haremos referencia a los servicios y procesos que tuvieron mayor número de formatos de insatisfacciones y solicitudes durante la vigencia 2023, entre ellos el servicio más solicitado según la tabla anterior es el apoyo y acompañamiento a gestiones en sus diferentes atenciones de mayor complejidad, es por esto que se reciben: 39 peticiones y 21 solicitudes de información.

Con relación al programa de planificación familiar se reciben 21 solicitudes de información, sobre los métodos anticonceptivos, en este aspecto se ofrece orientación para que la usuaria elija el método que desea. Cuando el método no corresponde al primer nivel de atención se cuenta con el acompañamiento de la coordinadora SIAU quien gestiona procesos con las diferentes EPS o direccionamiento ante o ente.

En consulta externa, los usuarios expresan inconformidad por la demora en la atención, dificultades para comunicarse con las líneas de atención, ante estos aspectos se socializa el proceso de tiempos de espera y la importancia de solicitar la cita de manera oportuna, por otra parte actualmente se implementó la agenda de los controles de promoción y mantenimiento de la salud para descongestionar la líneas de consulta.

Las Encuestas dirigidas a Gerencia en donde los usuarios expresan insatisfacción por la carencia de aires acondicionados, en diferentes servicios expresan que el calor es intolerable, de igual manera expresan que la ropa de cama de las camas y camillas de urgencias, hospitalización y demás consultorios no son las apropiadas, puesto que, al sentarse los pacientes, estas dejan al descubierto los colchones hospitalarios. Actualmente estas condiciones de comodidad y temperatura han mejorado puesto que se han instalado aires acondicionados en varios servicios y se ha hecho la compra de ropa de cama hospitalaria de acuerdo a los requerimientos en salud.

En cuanto a servicio de Laboratorio clínico, se reciben 4 peticiones, en donde los familiares de pacientes solicitan que les sean tomadas muestras de exámenes en casa, esta solicitud es específicamente para personas que por su condición se les hace imposible trasladarse hasta las

Carrera 9 No. 17-80 • Telefono: 7623008 - 3215234188
Correo Electronlco: camupuertolibertador@hotmail.com

instalaciones del Hospital, para tal efecto es autorizada una auxiliar de enfermería que revisa las ordenes de exámenes con antelación y el día de la toma de la muestra lleva consigo los tubos y otros insumos necesarios.

Con relación al proceso de admisión de citas, los usuarios manifestaron estar satisfechos en la oportunidad de la cita y agendamiento telefónico, asi mismo por el recordatorio telefónico que hacen de parte del hospital hacia el paciente para la asistencia los controles.

Durante la vigencia de este trimestre se desarrollaron jornadas de atención extramural a la poblacion rural y rural dispersa con el fin de dar atención pnmaria y seguimiento a aquellas personas que no podían por distintos motivos trasladarse hasta el casco urbano.

Este informe se emite a los 22 días del mes de Diciembre de 2023



Jefe de Promoción y Mantenimiento a la Salud

Carrera 9 No. 17-80 • Telefono: 7623008 - 3215234188
Correo Electronlco: camupuertolibertador@hotmail.com