

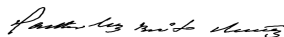
	INFORME							
	ATENCION AL USUARIO							
PETICIONES, QUEJAS ,RECLAMOS ,SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)								
PERIODO: CONSOLIDADO ABRIL - JUNIO VIGENCIA: 2022								
SERVICIO	CAUSA O CODIGO DE LA QUEJA	EPS	TOTAL	PORCENTAJE %		SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE %
HOSPITALIZACIÓN	024 Restricción en el acceso a los servicios de salud	Dusakawi	1	20%		Urgencias	6	46,15%
	016 Vulneración de los derechos	Seguros Generales del Estado	1	20%		Hospitalización	5	38,46%
	020 Usuarios groseros y maltrato al trabajador	AIC Caja Copi	2	40%		Baja complejidad	1	7,69%
	014 Fallas en en tratamiento del paciente	Comfaguajira	1	20%		Consulta especializada	1	7,69%
	TOTAL		5	100%		TOTAL	13	100,00%

URGENCIAS	014 Fallas en el tratamiento del paciente	Comfaguajira	1	17%
	017 Limitaciones en la información entre usuario y funcionario	Nueva Eps	1	17%
	024 Restricción en el acceso a los servicios de salud	Sanitas	1	17%
	007 Lentitud en los procesos	Comfaguajira	1	17%
	005 Atención inoportuna	Dusakawi	1	17%
	006 Mala calidad del servicio	Nueva Eps	1	17%
TOTAL			6	100%

Nota:
En los servicios de la ESE, en el II trimestre 2022, hubo un total de 13 PQRSDF, en el servicio de urgencias se evidencian la mayoría de las quejas, se procedera a solicitar un plan de mejora para evitar que sigan las situaciones de inconformidades.

EPS	TOTAL	PORCENTAJE %
COMFAGUAJIRA	4	30,77%
NUEVA EPS	2	15,38%
SANITAS	1	7,69%
DUSAKAWI	2	15,38%
SEGUROS DEL ESTADO	1	7,69%
AIC	1	7,69%
CAJACOPI	1	7,69%
SANIDAD MILITAR	1	7,69%
TOTAL	13	100,00%

CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	007 Lentitud en los procesos de atención especializada	Sanidad Militar	1	25%
	020 Usuarios groseros y maltrato al trabajador	Comfaguajira	1	25%
	016 Vulneración de los derechos	Nueva Eps	1	25%
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO	Funcionarios groseros y mala atención	Comfaguajira	1	25%
TOTAL			4	100%


Martha Luz Brito Nuñez
Profesional Universitario SIAU



INFORME

ATENCION AL USUARIO

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

PERIODO: ABRIL -JUNIO

VIGENCIA: 2022

ESTANDAR 1 . Fortalecer la evaluación de la adherencia y conocimiento de la declaratoria de deberes y derechos de la ESE al personal asistencial y ampliar la aplicación de la encuesta "Encuesta de satisfacion de calidad en los servcios de salud" Estándar 1. Código: (AsDP1)Incluir en la encuesta a los usuarios la pregunta que nos permita valorar si los deberes y derechos fueron socializados durante su atención, verificar que se encueste a el 10% de la población de atendida. Revisar en comité de calidad la monitorización realizada a la investigación de la vulneración de los derechos y el cumplimiento de las acciones de mejora planteadas.

CONOCE USTED LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS?

TOTAL USUARIOS ATENDIDOS EN LA ESE :	7.882	100%
TOTAL USUARIOS QUE SE LES REALIZO LA PREGUNTA:	6.091	77.27%
TOTAL USUARIOS QUE NO SE ENCUESTARON :	1.791	22,72,2%

"Encuesta de satisfacion de calidad en los servcios de salud" por lo menos al 10% del total de la poblacion atendida. Garantizar la participación activa del paciente y familia en el proceso de atención en toda la organizacion .

USUARIOS QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA:

SI	6.064	99.55%
NO	27	0.44%
TOTAL	6.091	100.%

SIENTE QUE SUS DERECHOS Y DEBERES FUERON RESPETADOS EN EL PROCESO DE ATENCION?

SI	2.681	98.89%
NO	30	1,10%
TOTAL	2.711	100%

Nota: es pertinente aclarar que las siguientes preguntas se comenzaron a aplicar desde el mes de junio, es por ello que el total no coincide con el total de encuestados.

LAS EXPLICACIONES DADAS A USTED Y FAMILIARES A CERCA DE SU SALUD Y TRATAMIENTO, FUERON CLARAS?

SI	2.708	99.88%
NO	3	0,11%
TOTAL	2.711	100%

LE PERMITIERON EL ACOMPAÑAMIENTO Y PARTICIPACION ACTIVA DE SUS FAMILIARES, EN EL PROCESO DE ATENCION ?

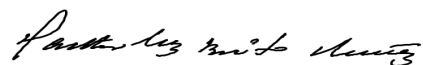
SI	2.704	99.74%
NO	7	0.25%
TOTAL	2.711	100%

EL PERSONAL QUE LO ATENDIO LO TRATO CON RESPETO ?

SI	2.703	99.70%
NO	8	0.29%
TOTAL	2.711	100%

COMO FUE LA ATENCION DURANTE EL PARTO O CESAREA?

BUENA	486	93.46
REGULAR	16	3.07
MALA	18	3.46
TOTAL	520	100%



PROFESIONAL UNIVERSITARIO SIAU