

INFORME DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023 FRENTE A LA PRESTACION DEL SERVICIO EN HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO

El informe está basado en las manifestaciones que los usuarios han realizado frente a la prestación de los servicios de salud que HUDN ha brindado, dichas manifestaciones se clasifican en:

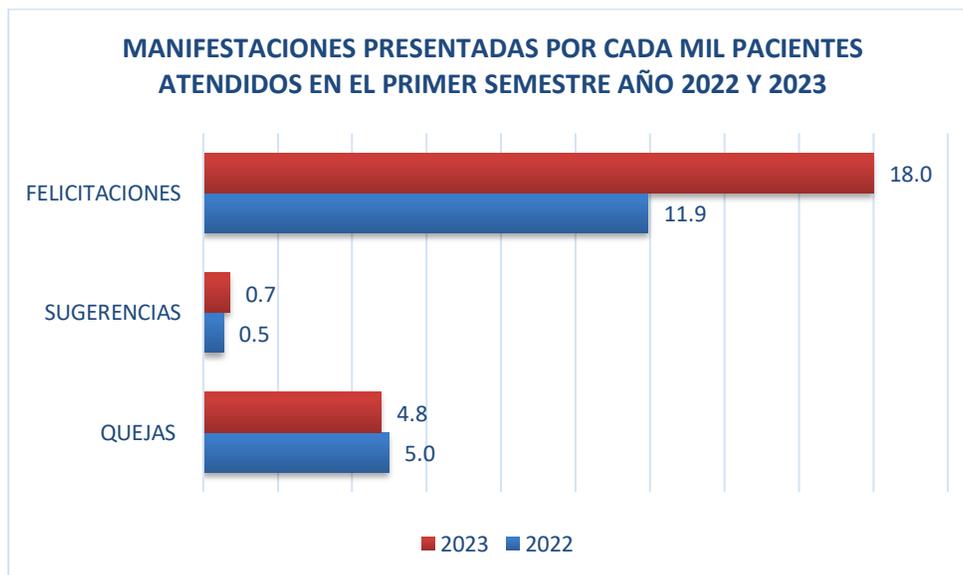
QUEJA – inconformidad de un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajadores de HUDN – por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones.

RECLAMO – solicitud por parte del usuario de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los funcionarios del HUDN que afecten directamente la prestación del servicio de salud.

SUGERENCIA – Es la manifestación de una idea o propuesta por parte del usuario para mejorar la prestación del servicio o la gestión institucional.

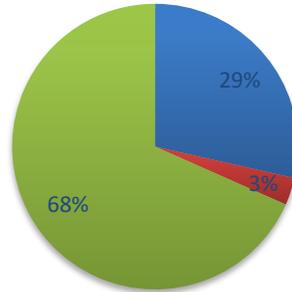
FELICITACION - Es la manifestación de satisfacción que expresa un usuario frente al servicio recibido ya sea por un funcionario o por el equipo de trabajo.

De acuerdo al procedimiento establecido dentro de la institución denominado Administración de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades se realizará el consolidado semestral con el objeto de retroalimentar a las coordinaciones y que estas establezcan los planes de mejora adecuados a las manifestaciones de los usuarios.



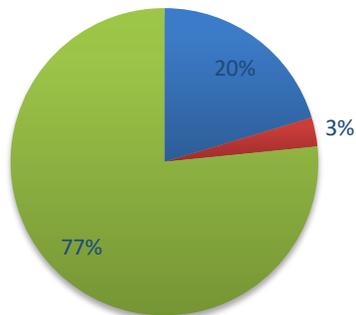
Juntos por la Excelencia

Porcentaje de manifestaciones año 2022



■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES

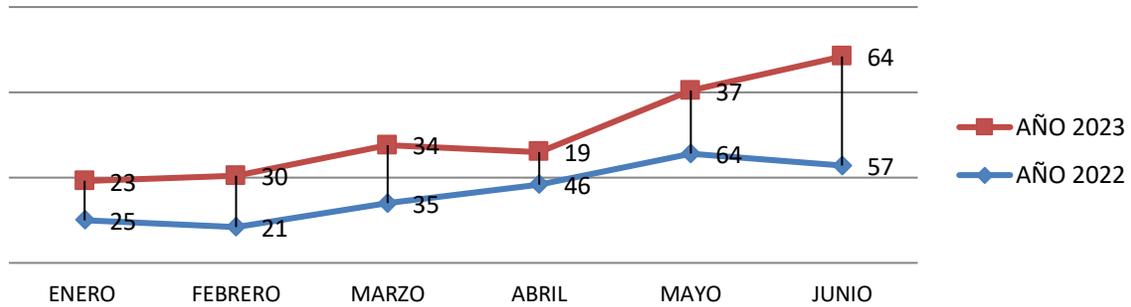
Porcentaje de manifestaciones año 2023



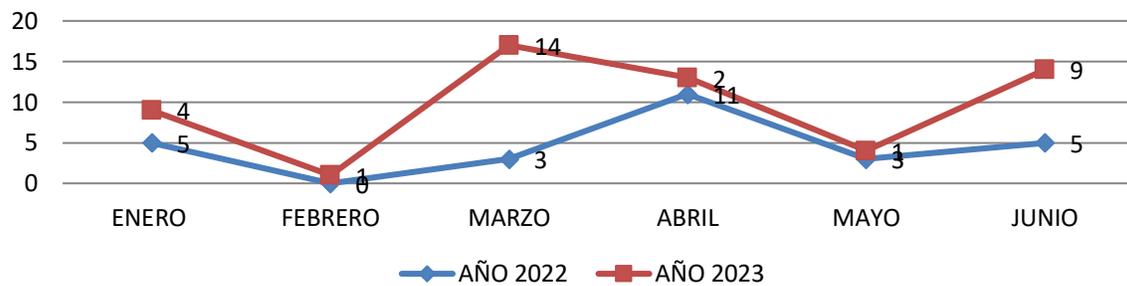
■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES

Juntos por la Excelencia

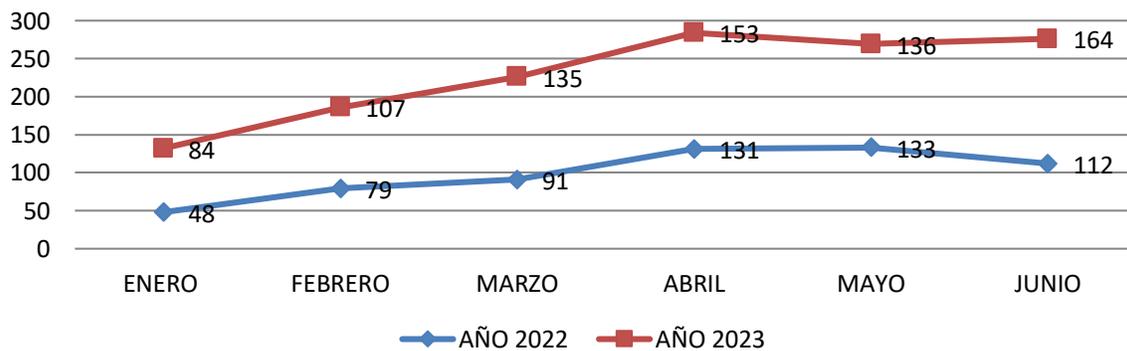
Comportamiento quejas primer semestre años 2023 vs 2022



Comportamiento sugerencias primer semestre años 2023 vs 2022



Comportamiento felicitaciones primer semestre años 2023 vs 2022



Juntos por la Excelencia

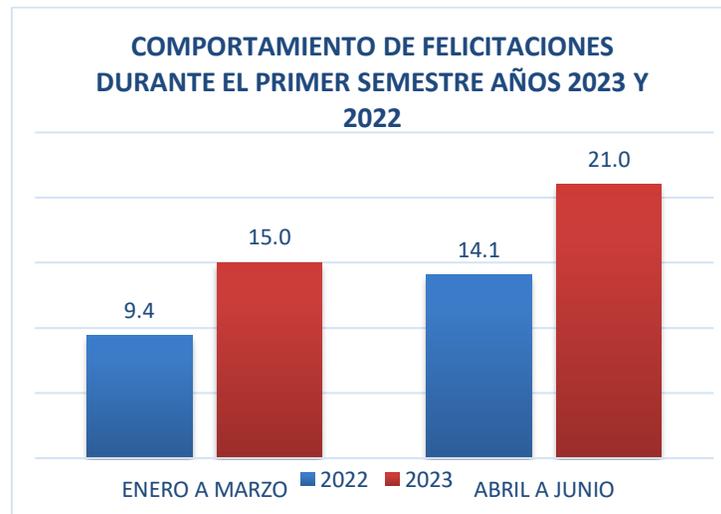


De acuerdo a la gráfica anterior la cual está representada en porcentajes, en cuanto a los valores absolutos para el primer semestre del año 2022 se presentaron 248 quejas, 27 sugerencias y 594 felicitaciones y para este primer semestre del año en curso se tienen unos valores de 207 quejas, 31 sugerencias y 779 felicitaciones.

Dentro de la siguiente gráfica se establece el comportamiento que se ha tenido de las quejas, sugerencias y felicitaciones en el primer semestre de los años 2022 y 2023.



Juntos por la Excelencia



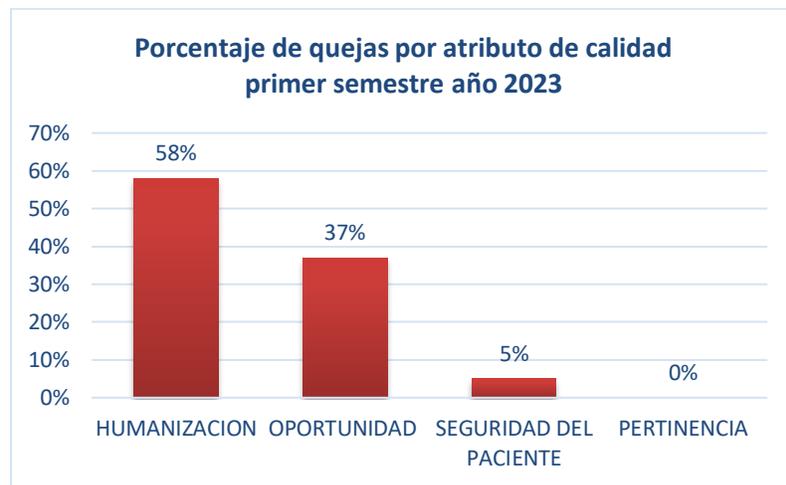
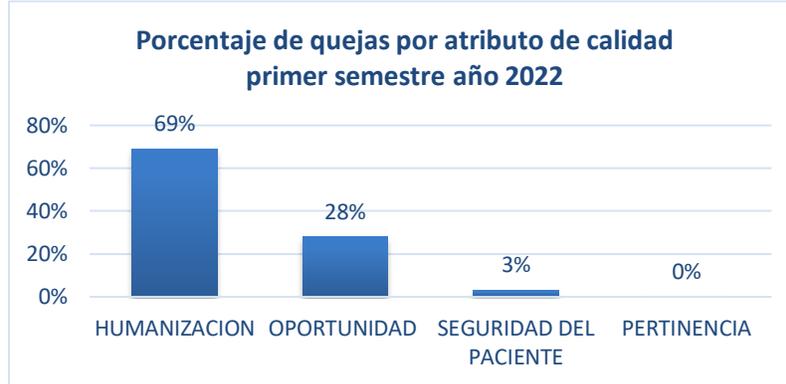
QUEJAS SEGÚN EL ATRIBUTO DE CALIDAD.

De acuerdo a lo que se establece en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS – dentro de la institución se toman los siguientes atributos de calidad con el fin de evaluar y mejora la calidad de la atención en salud.

- **HUMANIZACIÓN** – nivel del estado de ánimo del usuario-paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas. Dentro de HUDN se clasifican dentro de este algunas características como la trato humano - información – comodidad – privacidad.
- **OPORTUNIDAD** – posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **SEGURIDAD** – conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **PERTINENCIA:** garantía que los usuarios reciban los servicios que requieran

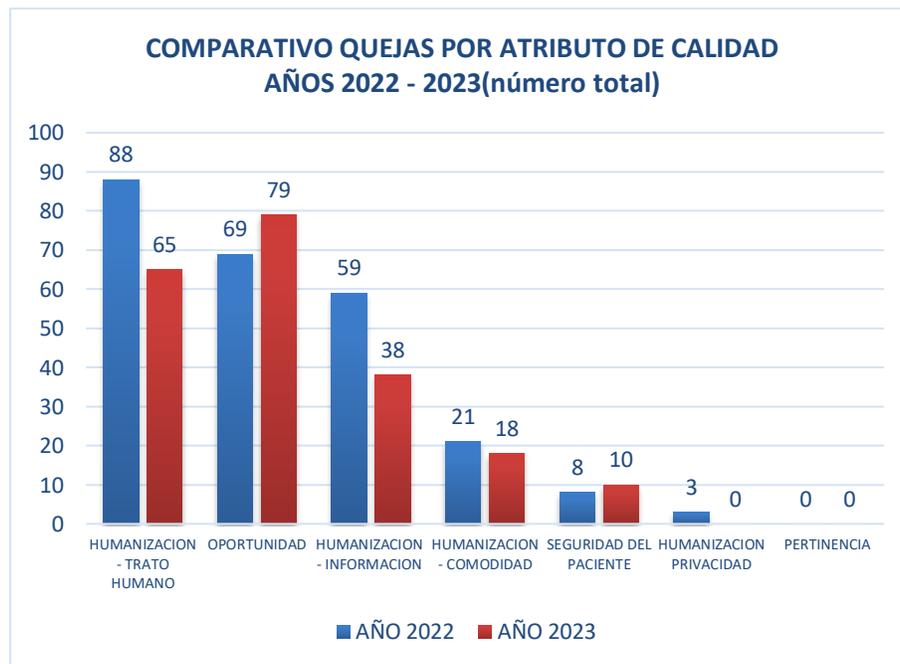
De acuerdo a lo anterior se realiza la especificación por años 2022 y 2023 se realiza el comparativo de los mismos para su evaluación.

Juntos por la Excelencia



De acuerdo a lo anterior, hay que señalar que para el primer semestre del año 2023 se presenta una disminución en las quejas presentadas por humanización lo cual se puede correlacionar con el aumento también de manifestaciones a través de felicitaciones.

INFORME DE QUEJAS COMPARATIVO POR ÁREAS DE SERVICIOS



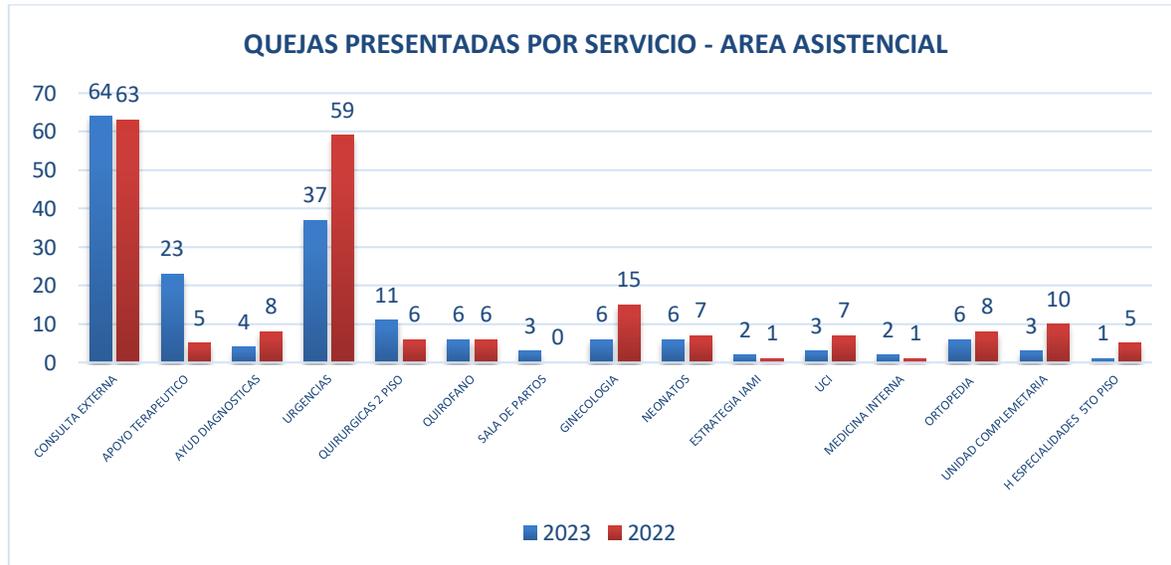
Juntos por la Excelencia

INFORME DE QUEJAS COMPARATIVO POR ÁREAS DE SERVICIOS

A continuación, se presenta el informe detallado por área y servicio con valores absolutos tomados de informe de PQRSF años 2022 y 2023



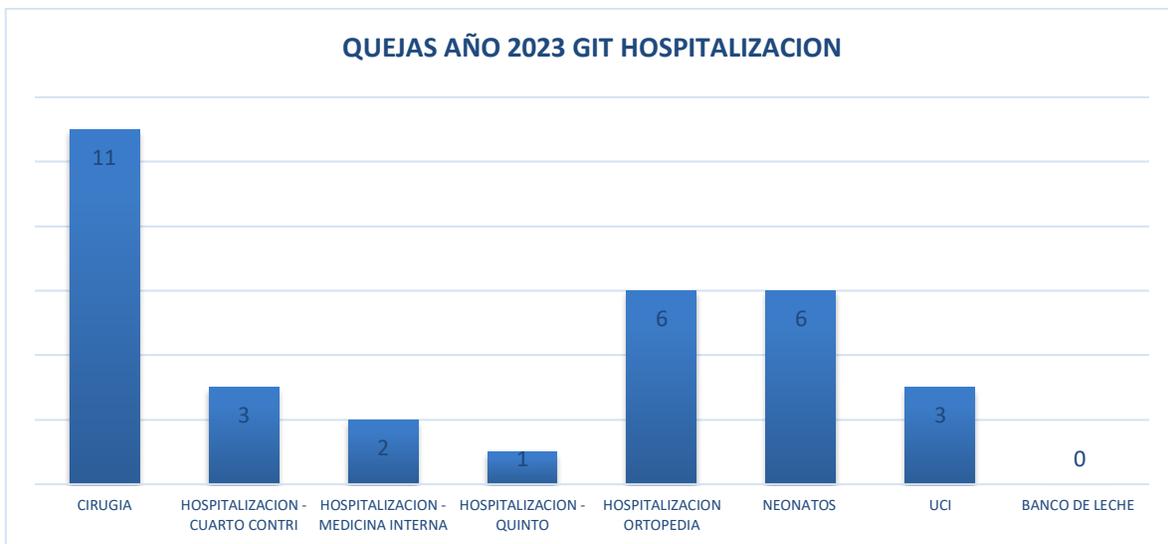
Área asistencial



Juntos por la Excelencia

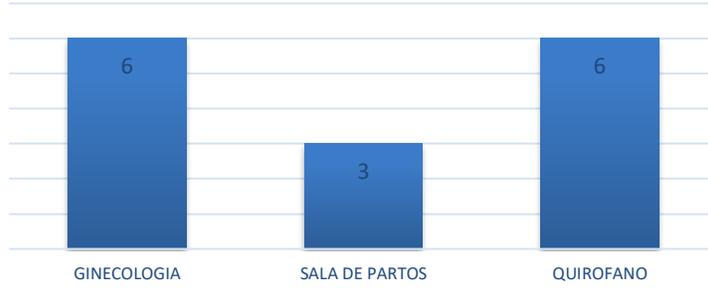
CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



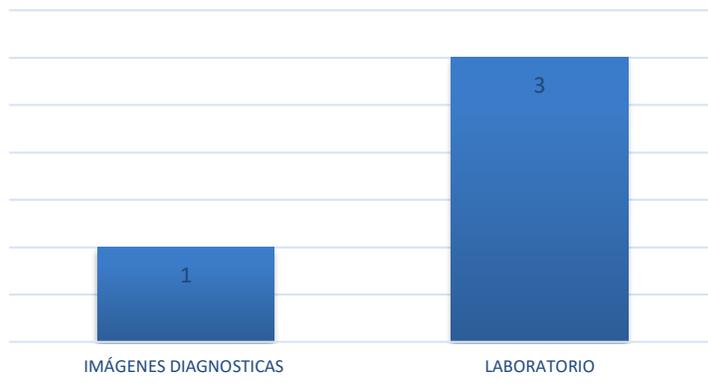


Juntos por la Excelencia

QUEJAS AÑO 2023 GINECOBSTETRICIA Y QUIROFANOS



QUEJAS AÑO 2023 GIT APOYO TERAPEUTICO

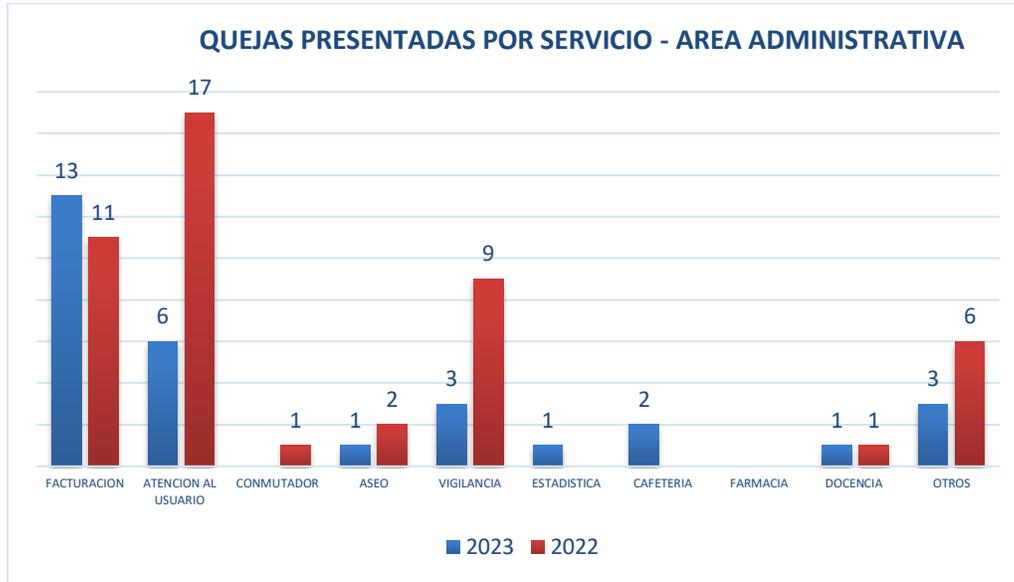


Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
 www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



Área administrativa



Informe presentado por: Lorena Benavides Buchelly – prof. Universitaria Atención al Usuario

Revisado por: Alejandra Hurtado N – Prof. Esp. Coord. Atención al Usuario

Juntos por la Excelencia