

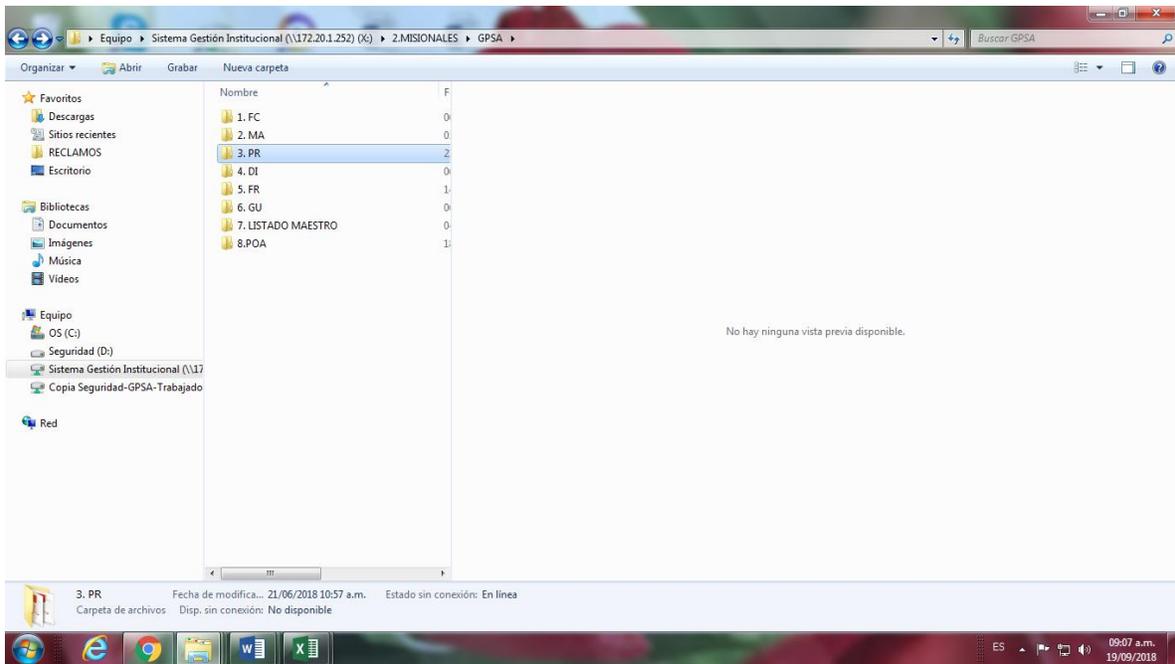
# INFORME GESTION OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO

A continuación se darán a conocer en términos generales, las diferentes actividades desarrolladas desde la oficina GPSA durante el periodo marzo – junio de 2018, las cuales se encuentran contempladas en el Plan Operativo Anual.

## RESULTADO POR CADA ACTIVIDAD

### 1. Implementación del proceso de Gestión Participación Social y Atención al Usuario

La oficina ya cuenta con el proceso codificado con fecha 30 de noviembre de 2017 a través de las siglas GPSA, consta de 5 procedimientos y demás documentación, la cual se ha logrado implementar efectivamente hasta la fecha. Para constatar lo dicho se anexa la evidencia correspondiente.



### 2. Seguimiento de PQRFS garantizando la respuesta oportuna a las mismas

TABULACION MENSUAL 2018									
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	ELIMINADAS	TOTAL	% MENSUAL	% TRIMESTRAL
ENERO	1	0	3	3	2	0	9	5%	25%
FEBRERO	2	4	3	4	9	0	22	12%	
MARZO	0	0	4	4	6	0	14	8%	
ABRIL	0	3	6	7	15	1	32	18%	52%
MAYO	0	6	12	7	24	0	49	27%	
JUNIO	0	1	4	2	7	0	14	8%	
JULIO	1	0	6	4	6	0	17	9%	23%
AGOSTO	0	3	5	5	11	0	24	13%	
<b>SUMATORIA</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente de información: Registro y Seguimiento a PQRFS 2018

En total se recibieron 181 PQRFS durante el periodo enero – agosto de 2018 clasificadas así: 4 peticiones, 17 quejas, 43 reclamos, 36 sugerencias, 80 felicitaciones y una eliminada por decisión de control interno, la Asociación de Usuarios y la oficina GPSA por considerar que no era clara ni contenía argumentos necesarios que requieran de trámite.

- **Efectividad en la gestión de respuestas a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones**

<b>EFFECTIVIDAD EN EL TRÁMITE DE PQRFS</b>				
<b>Mes</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Enero	100%	16%	85%	100%
Febrero	95%	0%	69%	83%
Marzo	100%	8%	69%	70%
Abril	100%	33%	18%	66%
Mayo	75%	67%	26%	100%
Junio	86%	94%	25%	100%
Julio	100%	88%	10%	91%
Agosto	92%	100%	30%	93%
<b>PORCENTAJE GENERAL</b>	<b>93%</b>	<b>50%</b>	<b>41%</b>	<b>88%</b>

Fuente de información: Registro y Seguimiento a PQRFS 2018

Durante el periodo enero – agosto de 2018, se observa una evolución positiva con relación al cumplimiento del tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios; responsabilidad que está a cargo de los diferentes líderes de procesos, la gráfica anterior permite evidenciar que a comparación con el año 2017, en el 2018 subió el porcentaje de efectividad lo cual significa que las diferentes modalidades de solicitudes se resolvieron en su totalidad, de manera satisfactoria y en su mayoría dentro del tiempo límite, es decir diez (10) días hábiles. Es importante resaltar que la oficina GPSA ha hecho lo pertinente para lograr el cumplimiento de la meta, sin embargo se siguen presentando algunos inconvenientes con aquellos procesos que vienen siendo liderados por la Subgerencia Técnica donde se ha encontrado que el retraso en el trámite de respuestas se debe a las múltiples funciones que la oficina desempeña, por dicha razón se hicieron las respectivas modificaciones al procedimiento GPSA-001 Recepción y Gestión de PQRFS las cuales ya fueron enviadas a la oficina de Calidad para su codificación con el fin de mejorar permanentemente y alcanzar la meta del 95% establecida por la entidad .

### **3. Aplicación de encuestas y medición de la satisfacción del usuario cliente interno y cliente empresaria**

Respondiendo al procedimiento PR-GPSA-002 para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario, se tiene lo siguiente:

PROCESO	SERVICIOS EVALUADOS	Numero de encuestas aplicadas	porcentaje
GESTIÓN HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN	Terapia de Lenguaje	26	4%
	Terapia Ocupacional	23	4%
	Terapia Física	26	4%
	Psicología	14	2%
	Neuropsicología	7	1%
	Neuropediatría	100	17%
	Neurología	32	5%
	Otorrino	40	7%
	Oftalmología Consulta	40	7%
	Genética	26	4%
	Retinología	12	2%
	Hidroterapia	40	7%
GESTIÓN DE AYUDAS DIAGNOSTICAS	Video telemetría	10	2%
	Audiología	20	3%
	Electroencefalograma	50	8%
GSF	Servicio Farmacéutico	55	9%
GAR	Admisión y Registro	63	10%
GCA	Oftalmología Cirugía	20	3%
<b>TOTAL</b>		<b>604</b>	<b>100%</b>

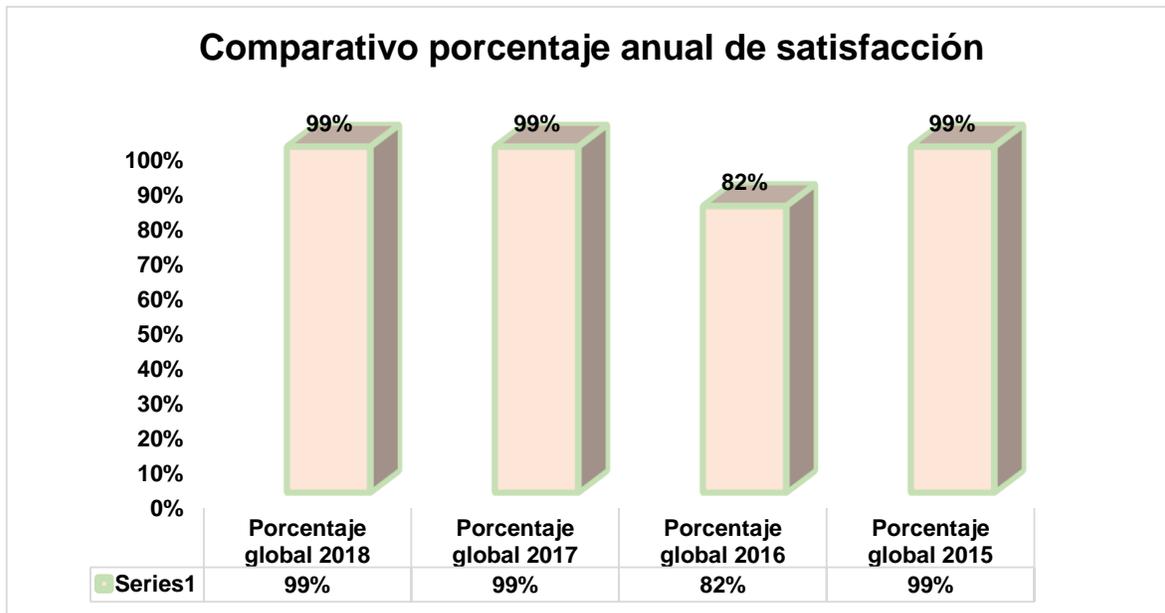
Fuente de información: Registro y Seguimiento a PQRs 2018

La grafica anterior muestra la metodología utilizada para la aplicación de encuestas de satisfacción del primer semestre de 2018, periodo en el cual se encuestaron a 604 usuarios y familiares de los diferentes servicios, la tabla también permite detallar cuantas encuestas se aplicaron en cada uno de estos.

A continuación se da a conocer el porcentaje de satisfacción global de cada una de las doce (12) preguntas que conforman la encuesta de satisfacción:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL 2018	
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN 2018
¿Cómo califica el servicio que prestó CEHANI?	99%
¿Cómo fue el respeto, amabilidad y trato del personal que lo atendió?	100%
¿Le fue fácil llegar a nuestra Institución?	100%
¿Como le parece la señalización para acceder a los servicios?	97%
¿Califique la información y orientación que recibió por parte del personal que lo atendió?	99%
¿El tramite que tuvo que hacer para conseguir su cita fue?	98%
¿El tiempo de espera para ser atendido fue?	94%
¿Califique su comodidad en CEHANI E.S.E?	100%
¿Califique si el personal que lo atendió fue reservado con su información?	100%
¿Recomendaria a sus familiares y amigos los servicios prestados en el CEHANI E.S.E	100%
¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que le brindo CEHANI E.S.E?	100%
¿Usted conoce sus derechos y deberes?	99%
<b>Porcentaje global de satisfaccion:</b>	<b>99%</b>

Fuente de información: Registro y Seguimiento a PQRs 2018



Visualizando el porcentaje de satisfacción global se puede analizar que, en el año 2015 y el año 2017 se cumple satisfactoriamente la meta propuesta por CEHANI E.S.E, la cual fue del 90%, de igual manera en el año 2016 no se logró la meta establecida (82%) ya que existían varias insatisfacciones por parte de los usuarios sobre todo en el servicio Farmacéutico, para el año 2018, se obtiene 99% de satisfacción global lo cual muestra una tendencia anual favorable cada vez que el nivel de satisfacción tiende a incrementar; es importante aclarar nuevamente que este informe muestra la evaluación realizada en el primer semestre que responde al plan de anual de aplicación de encuestas FR-GPSA-002 que indica que en todo el año se deben aplicar 1637 encuestas las cuales se distribuyen en dos semestres; para el primer semestre se aplicaron 604, por ende el total restante es decir 1033 quedan pendientes para el periodo julio – diciembre. Finalmente se puede concluir afirmando que se cumplió con la meta establecida, lo que da fe, de que los aspectos positivos y negativos, son tomados en cuenta para la mejora de los servicios prestados por CEHANI, De igual forma, se puede observar que en materias de satisfacción CEHANI E.S.E se ha posicionado con porcentajes muy altos y significativos a través del tiempo.

#### 4. Realizar el segundo encuentro regional de Asociaciones de Usuarios

Durante el periodo enero – agosto se han llevado a cabo seis reuniones de Junta Directiva de Asociación de Usuarios, de la misma manera la oficina se encuentra al pendiente de solucionar cualquier necesidad sentida por sus integrantes, en el mes de agosto por ejemplo se desarrolló el segundo encuentro de asociaciones de usuarios pertenecientes al

sistema seguridad social en salud del municipio de pasto logrando una participación de más de 100 personas a través de la puesta en marcha del taller práctico en primeros auxilios, el cual se llevó a cabo en dos jornadas (3 y 10 de agosto) por supuesto con el apoyo incondicional de nuestro gerente el Dr. Rigoberto Melo Zambrano.



Por otro lado se han desarrollado actividades de veeduría Ciudadana, cuyo informe es enviado a la Gerencia con copia a los líderes que de alguna manera tengan algún tipo de responsabilidad en la contestación de las recomendaciones realizadas por la Asociación, también se ha hecho participe a la Asociación del informe de PQRFS el cual se socializa en la reunión mensual que realiza la junta; buscando la motivación de los integrantes también se han celebrado fechas especiales como día de la madre, cumpleaños, día de la mujer, día de amor y amistad etc. En la actualidad se viene trabajando sobre el evento del día del niño el cual se desarrollara en el mes de octubre.

##### **5. Promover derechos y deberes permitiendo la participación activa de la Asociación de Usuarios de CEHANI E.S.E**

Frente al despliegue de derechos y deberes a los usuarios de CEHANI, durante el periodo enero – agosto de 2018 se han programado 70 actividades las cuales se realizaron en su totalidad, las mismas fueron desarrolladas desde un enfoque lúdico – formativo para llevar a cabo procesos de psicoeducación y sensibilización con nuestros usuarios en los que también se involucró al personal asistencial y administrativo.

1. Campaña de educación y acompañamiento al usuario: Se realiza permanentemente en las diferentes salas de espera de la entidad, con esto se pretende brindar asistencia profesional al usuario y responder a sus necesidades de capacitación, orientación y acompañamiento en diferentes situaciones problema que puedan presentarse para el acceso a los servicios, es por esto que una de los temas en los que se enfatiza está relacionado con el hecho de que nuestros afiliados deben comprender la ruta de acceso a los diferentes servicios así como aprovechar el espacio para la divulgación del portafolio Institucional.

## 2. Acompañamiento en salas de espera

Con el apoyo de Practicantes de Trabajo Social se orienta y se acompaña al usuario frente a cualquier necesidad de información, intervención, tramitología entre otros, esta actividad se desarrolla todos los días dos horas en la mañana y dos en la tarde siendo este el tiempo de mayor congestión en los servicios, se han realizado grandes logros ya que a diferencia de años anteriores con el apoyo de las estudiantes, los pacientes resuelven de manera menos compleja cada una de sus necesidades, por ejemplo se realiza mayor uso de la atención preferencial y ante casos de falta de documentación o que la misma se encuentre mal diligenciada, se gestiona para que el usuario sea atendido y se vaya satisfecho.

3. Campaña tenga conciencia para la divulgación de la atención preferencial a través de ayudas visuales y tarjetas de retroalimentación donde el usuario de a conocer lo que aprendió, principalmente en los servicios de Admisión y Registro y Farmacia, en cuanto a Consulta especializada se maneja el concepto de atención preferencial, También se trata el tema del uso eficiente de los recursos que CEHANI pone a disposición de los usuarios, esta como la mayoría de las campañas también hacen parte de la estrategia de despliegue de los derechos y deberes.

4. Campaña informativa “Tú rollo también cuenta” para la comunicación y divulgación al usuario del trámite de PQRFs, por medio de la explicación del formato impreso en plotter, al final se realizara un ejercicio del diligenciamiento del mismo con los usuarios

5. Campaña “Ayúdanos a cuidarte te enseñamos como hacerlo” que busca fortalecer la conciencia del autocuidado personal y del entorno brindando herramientas al usuario y su familia, por medio de capacitaciones sobre los aspectos relevantes de su salud, red de apoyo familiar, adherencia al tratamiento, suministro ordenado del medicamento y asistencia puntual y organizada a los controles, También en el tema del uso eficiente de los recursos, desde la oficina se invitó a la Jefe Gabriela Delgado responsable de la oficina del programa de seguridad del paciente, a que haga parte de esta estrategia con el fin de poner en marcha la propuesta de enseñar haciendo, es decir que los usuarios accedan a campañas de promoción y prevención en salud donde se traten temas como: cuando visitar al médico, claves para practicar el autocuidado, política de seguridad del paciente, derechos y deberes, derechos sexuales,

Y a la identificación de casos con sospecha de vulneración de derechos o que requieran intervención de T.S.

## 6. **Gestión para la caracterización de usuarios de CEHANI E.S.E**

A inicios del año 2018 se dio cumplimiento a esta actividad y el documento se encuentra codificado en el proceso GPSA así: DI-GPSA-002 – Manual Caracterización de Usuarios.

## **7. Implementación del Plan de humanización en salud de CEHANI E.S.E para usuarios externos**

En total se programaron actividades de impacto las cuales se desarrollaron en su totalidad, las mismas se llevaron a cabo a través de las siguientes campañas.

### Campaña “Una sonrisa de corazón – gracias por tu atención”

Donde los usuarios en salas de espera reciben orientación alusiva al buen trato, se les entrega una figura de corazón que se obsequia al funcionario que mejor lo haya atendido. Los tres funcionarios con más corazones a final del mes serán reconocidos por los diferentes medios de comunicación de la entidad, de la misma manera se encontrará un pequeño detalle en su puesto de trabajo.

La campaña se desarrolla con personal asistencial y especializado

### Campaña “Palabras de amor”

Donde los funcionarios reciben sorpresivamente una frase de motivación acompañada de una pasa bocas al iniciar el día con el fin de humanizar a los funcionarios

### Campaña “Cehani celebra tu cumpleaños”

Actividad que se llevó a cabo con la oficina de Gestión Humana en el mes de abril, dirigido al personal administrativo y asistencial, espacio que además permitió reconocer la labor de cada uno de los trabajadores y agradecer su presencia en CEHANI.

Videos motivacionales para el personal: Se llevaron a cabo productos importantes, por ejemplo la actividad de los más felicitados del periodo enero – marzo y el mejor compañero de CEHANI escogido a través de voto secreto, con esto se buscó fortalecer una actitud humanizada y buen trato al paciente

Campaña “Tu felicitación, mi mayor motivación”: Dedicada a los felicitados del mes por medio de las pqrfs y al mejor compañero a través de pequeñas entrevistas y un formato anónimo de votación con el cual se elegirá al mejor compañero en cada servicio

Celebración de fechas especiales: día de la mujer, día de la madre, día del niño.

## **8. Coordinación con practicantes de la Universidad en el proceso GPSA**

Se continúa con el convenio realizado entre CEHANI y la Universidad Mariana quien hasta la fecha apoya la oficina con practicantes del Área de Trabajo Social, actualmente se

encuentran realizando su pasantía tres estudiantes quienes fortalecen la elección del proceso.

### **9. Elaboración planes de mejora**

Se han reportado tres planes de mejoramiento, uno de ellos se encuentra cerrado y dos en ejecución.

### **10. Revisión y actualización al mapa de riesgos de acuerdo con la dinámica del proceso de Gestión del riesgo**

El mismo fue creado con el respectivo acompañamiento de la oficina encargada, ya fue enviado a la oficina de calidad.

### **11. Diseño e Implementación del programa de responsabilidad social empresarial a partir del componente social**

Hasta la fecha se ha cumplido con el diseño, implementación y la ejecución de actividades para cumplir con los objetivos planteados en este año, primero que todo se realizó el proceso de referenciación a tres entidades reconocidas (H. San Rafael, H. Departamental y Emsanar EPS) , al mismo tiempo se realizaron reuniones de equipo para conocer el estado actual de CEHANI con respecto a la estrategia de RSE, sumado a ello se buscó asesoramiento de profesional externos, expertos en la ejecución y diseño del programa, además de referenciarlos de las diferentes fuentes bibliográficas durante el transcurso del diseño o documentación de la estrategia, en este orden de ideas hasta la fecha se tiene codificados los respectivos documentos y publicados en el proceso GPSA, aparte de ello también se cuenta con 6 proyectos con un primer aval desde Gerencia los cuales se encuentran en periodo de revisión, finalmente se han llevado a cabo actividades entre las más importantes: celebración del día de la madre, articulación con el colegio Libertad en el que se dictaron dos charlas relacionadas con patologías presentes en el bajo aprendizaje escolar, también se llevó a cabo en el mes de agosto el taller de primeros auxilios dirigido a la red de Asociaciones de Usuarios del sistema de seguridad social en salud del Municipio y actualmente se está trabajando para llevar a cabo el evento del día del niño llevado a cabo en el mes de octubre del presente.

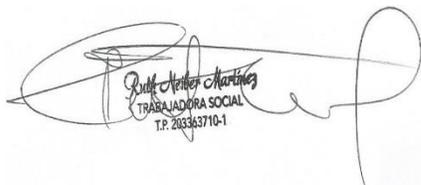
### **Referencia y contra referencia.**

Se cuenta con un procedimiento y sus respectivos formatos, hasta la fecha se ha realizado el reporte mensual a las entidades competentes como IDSN, EPS Mallamas y Hospital Clarita Santos del Municipio de la Unión, se han llevado a cabo 2 reuniones importantes y dos capacitación a todo el personal teniendo como invitada especial a la Dra. Alexandra Villota Coordinadora de Referencia y Contra referencia del IDSN, aparte de esto se viene trabajando en el módulo de referencia y contra referencia a través del sistema COMPUCONTA.

### **5. Intervención de Trabajo Social y acompañamiento al usuario**

Durante este periodo, se ha intervenido con diferentes casos remitidos al área de Trabajo Social, gestión evidenciada en el formato GPSA \_012 Registro de acompañamiento al usuario el cual muestra las gestiones presenciales y externas realizadas con los usuarios, familiares y algunas partes interesadas, todas resueltas efectivamente, cabe resaltar que el promedio de atención para cada caso radica aproximadamente entre una a dos horas según la situación presentada incluso muchos de ellos devengan casi toda una tarde o más de un día de intervención; se han realizado gestiones telefónicas apoyando y acompañando al usuario en la resolución de sus diferentes necesidades, también se gestionan apoyos económicos a población con necesidades de transporte, hospedaje y alimentación, también se viene realizando acompañamiento a la Asociación de usuarios a través de reuniones mensuales.

Cordialmente,



**TS. RUTH NEIBER MARTINEZ**  
Profesional Universitaria GAU