

HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

INFORME GESTION DE CALIDAD AÑO 2021

KATHERINE ROJAS CASTAÑO
LIDER DE CALIDAD



INFORME ANUAL AÑO 2021

OBJETIVO:

Consolidar la información por procesos teniendo como base las actividades desarrolladas, analizando el nivel de identificación, clasificación, registro y ajuste que conforman la etapa de cumplimiento de la planeación del sistema de Gestión de la calidad, análisis e interpretación de la información y las demás acciones de control que se hayan implementado en la E.S.E., para el mejoramiento continuo de cada proceso,

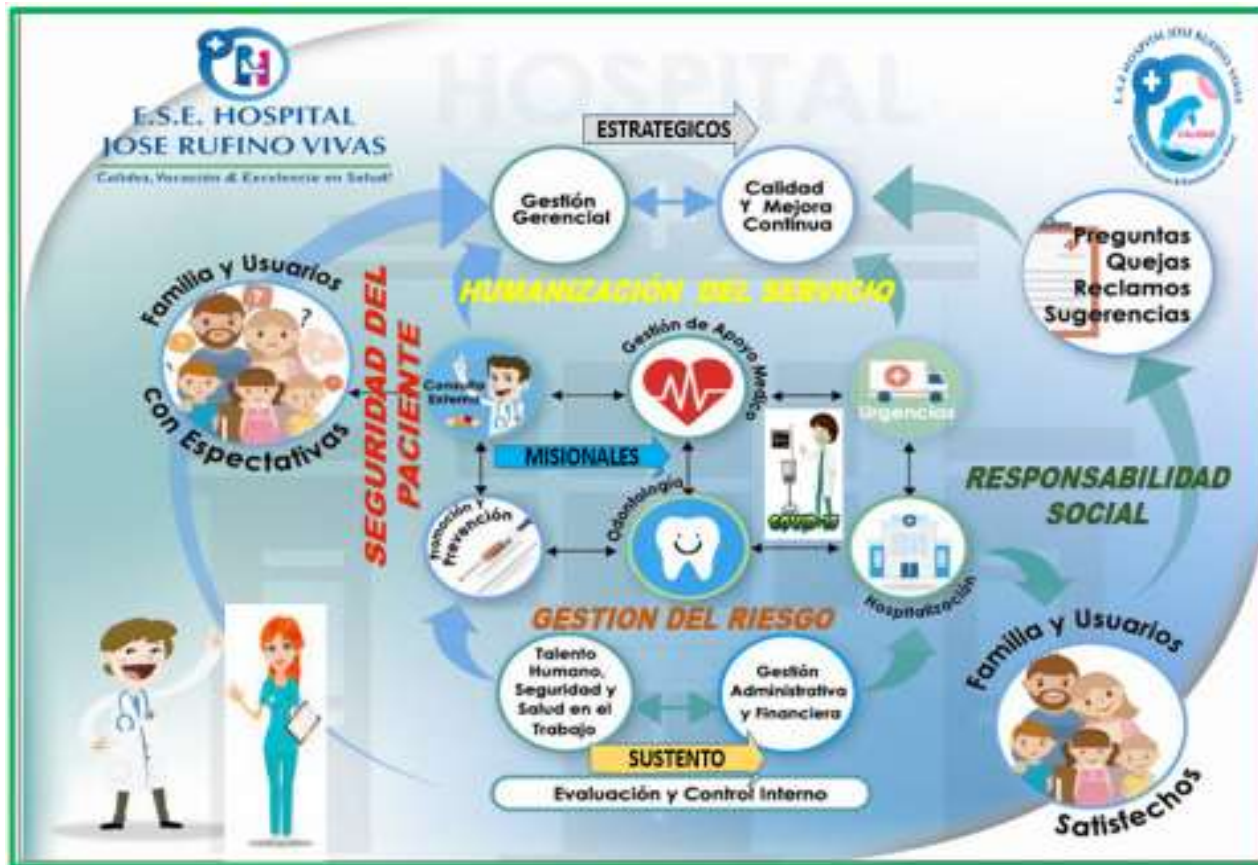
ALCANCE:

Aplica a todos los procesos identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad del Hospital José Rufino Vivas

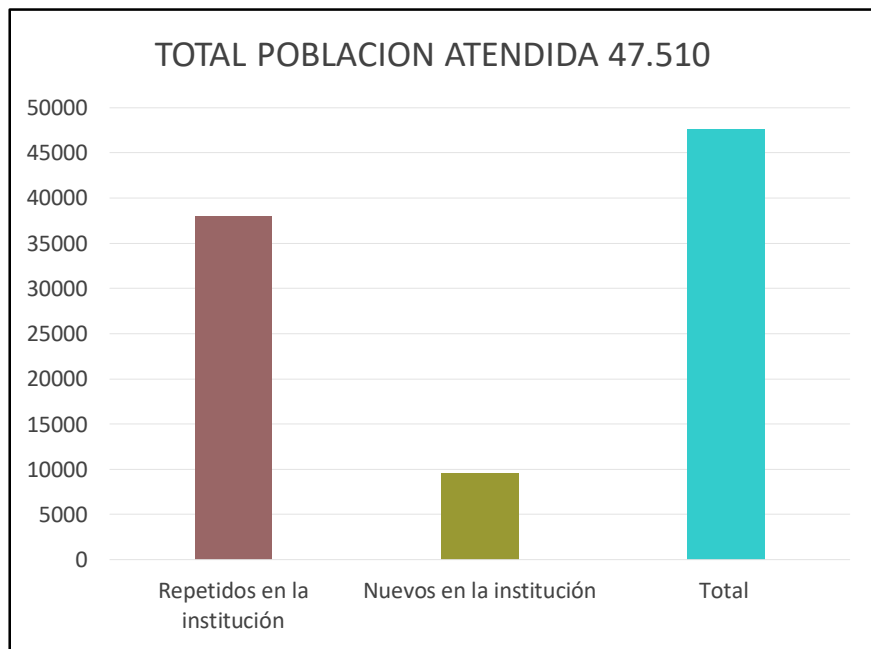
RESULTADOS:

De acuerdo al análisis estadísticos, la E.S.E., permite garantizar un nivel de servicio optimo, efectivo y seguro para la población Dagueña.

En el mes Marzo 2021, se realizó la actualización de la plataforma estratégica al contexto organizacional: la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, se ajustan las caracterizaciones de los procesos, se incluyen nuevos indicadores, y se establecen principios orientadores incluidos en el mapa de procesos teniendo en cuenta la actualidad del sector salud con la emergencia sanitaria por covid-19.



POBLACION ATENDIDA EN EL AÑO 2021

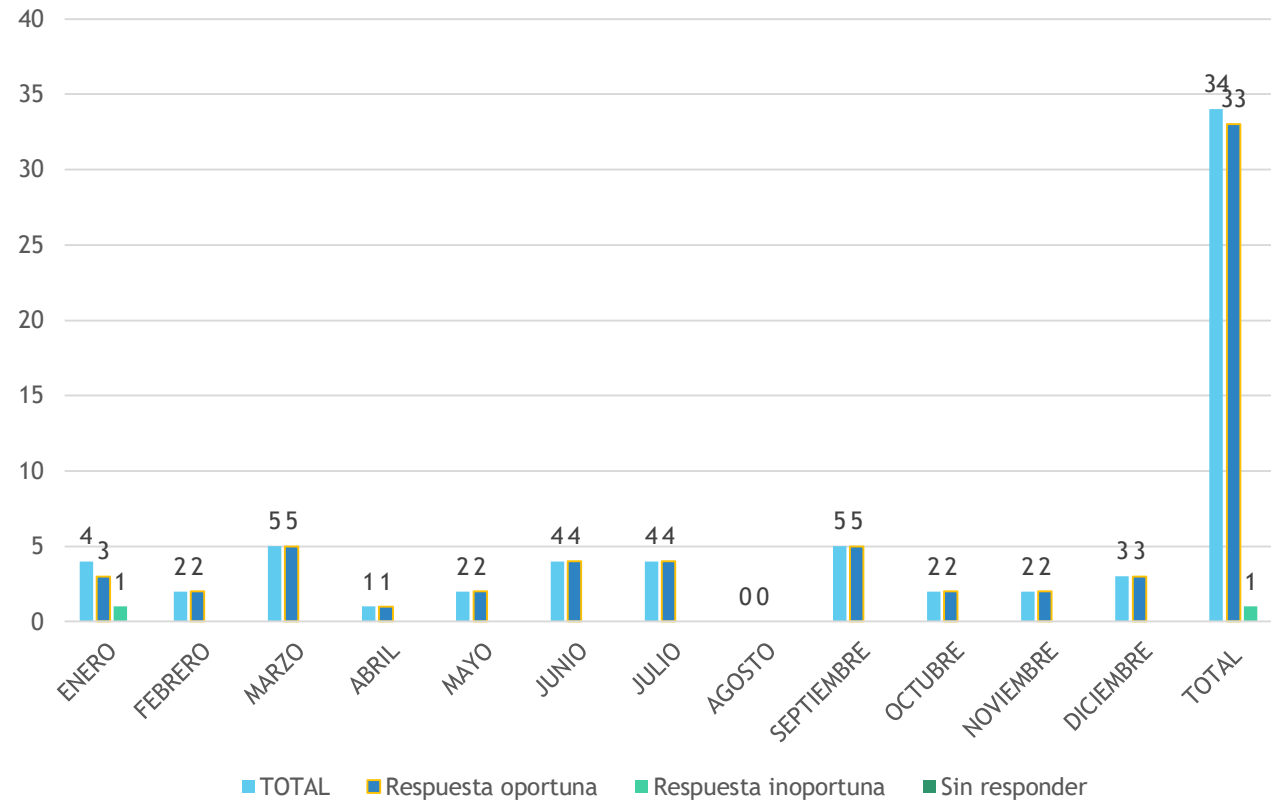


POBLACION TOTAL	
Repetidos en la institución	37968
Nuevos en la institución	9542
TOTAL	47510

Durante el año 2021, en el Hospital José Rufino Vivas, se evidencio un total de 47510 población atendida, discriminada de la siguiente manera, pacientes consultantes de primera vez 9542, pacientes repetidos en la institución un total de 37968.

REPORTE DE PQRS AÑO 2021

ATRIBUTO	CANTIDAD
OPORTUNIDAD	4
PERTINENCIA	
ACCESIBILIDAD	4
HUMANIZACION	22
ETICA	
SEGURIDAD PCT.	
CONTINUIDAD	
INFORMACION	2
OTROS	
FELICITACIONES	2
TOTAL	34



El Hospital José Rufino Vivas, trabaja sobre el cumplimiento de la debida atención y protección a los usuarios, mediante la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes-PQRS de información realizadas a través de los canales oficiales de la E.S.E., , Una vez se tiene conocimiento sobre la inconformidad presentada por el usuario, reportados en la clasificación de los atributos: oportunidad, accesibilidad, humanización, información, se evalúa para determinar si existe una situación o condición que ponga en peligro inminente la vida o la integridad de la persona, se realizan los análisis de mejora continua, acciones correctivas pertinentes y seguimiento respectivo de la situación reportada, teniendo en cuenta los términos de atención oportuna de respuesta.

De acuerdo con la información del consolidado anual de las PQRS y en cumplimiento de la misión E.S.E., de la protección a los derechos de los usuarios en el año 2021, se recibieron (02) felicitaciones y (34) quejas, y el medio de recepción, relacionadas a continuación:

DESCRIPCION	CANTIDAD	AREA	VIRTUA L	PRESENCIAL
QUEJAS	34	URGENCIAS (28)	12	22
		VACUNACION (4)		
		CONSULTA PYP(2)		
FELICITACIONES	2			

- ▶ Por lo anterior, la E.S.E., ha implementado diversas estrategias para el mejoramiento y acercamiento al ciudadano, se ha continuado con la atención personalizada, telefónicamente y virtual al usuario, por medio de la ventanilla del SIAU de los cuales se brinda orientación al usuario de salud y se radican las PQRS originadas en barreras al acceso a sus servicios; igualmente durante el año 2021, se ofreció en la zona dispersa y urbana, las brigadas de salud, vacunación PAI - Covid, campañas y los talleres educativos del plan de intervenciones colectivas, y la continuidad de los programas de Promoción y Prevención.
- ▶ Es importante finalmente, resaltar los esfuerzos que viene adelantando en la E.S.E., para humanizar y acercar la atención a los usuarios, no solo por parte de los diferentes actores del aseguramiento y la prestación, sino por parte de los funcionarios de la entidad, mediante procesos internos de sensibilización y capacitación que permiten el desarrollo de competencias en la atención a los usuarios.