

INFORME SATISFACCIÓN CAPS SUBRED NORTE IV TRIMESTRE 2018

En la Subred Norte se realiza la aplicación de la encuesta diseñada por la Secretaría Distrital de Salud para las cuatro Subredes del Distrito Capital, con el fin de medir la satisfacción del usuario a través de los atributos de calidad (Accesibilidad, oportunidad, seguridad, humanización) y dar cumplimiento a la resolución 256 de 2015 de satisfacción global.

Para la Subred Norte es importante conocer el índice de satisfacción de los usuarios, sus necesidades y sus expectativas frente a la prestación de los servicios, con el fin de generar respuesta a las mismas y/o implementando las acciones de mejora pertinentes. Con el fin de lograr este objetivo se han aplicado 1425 en el último trimestre de 2018 en los 8 CAPS (Chapinero, Calle 80, Emaus, Suba, Gaitana, Verbenal, San Cristobal y Fray Bartolome) distribuidas de la siguiente manera: 320 en el servicio de consulta externa, 88 en el servicio de urgencias y 67 en el servicio de hospitalización.

Respecto a los resultados de satisfacción obtenidos en cada una de los CAPS en el cuarto trimestre se observa que la satisfacción fue del 97%

SERVICIO EN LOS CAPS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL %
CONSULTA EXTERNA	97.5	99.4	98.2	98.3
URGENCIAS	94.3	94.3	96.6	95
HOSPITALIZACIÓN	96	98.5	97	97.1
TOTAL SUBRED	96	97.4	97g	97

Para el servicio de consulta externa:

- En los CAPS de mayor demanda de usuarios, (Suba, Calle 80 y Chapinero) se ha garantizado durante la jornada institucional la presencia de un orientador permanente en salas de espera de servicios de consulta externa y uno en salas de espera de urgencias, garantizando con esto:
 - Un adecuado y eficiente filtro en fila
 - Un efectivo direccionamiento al interior de la Subred de los servicios y tramites que los usuarios requieren
 - Una permanente divulgación de información de interés para el usuario y su familia relacionada con normatividad del sector salud, procesos y procedimientos administrativos institucionales, portafolio de servicios, divulgación del Call Center y Chat virtual Distrital, programas institucionales y estatales, horarios de atención, entre otros.
- A través de los digiturnos se ha logrado la priorización e identificación de necesidades de los usuarios brindando principal apoyo a poblaciones preferentes y

- realizando seguimiento a la oportunidad del ciclo administrativo de atención al usuario.
3. Se ha continuado trabajando en el desarrollo de la estrategia de ventanillas integrales las cuales tienen como finalidad brindar una atención oportuna a los usuarios en la asignación y facturación de las citas.
 4. En las salas de espera de consulta externa (Chapinero, Calle 80, Emaus, Suba, Gaitana, Verbenal, San Cristobal y Fray Bartolome) y urgencias (CAPS Calle 80, Emaus y Chapinero) se continúan desarrollando las estrategias educativas en las cuales se socializan temáticas de interés para los usuarios tales como:
 - Acuerdo 641 de 2016 por el cual se dio la reorganización del sector salud en Bogotá a través de las Redes integradas de Servicios de Salud
 - Los derechos y deberes en los servicios de salud utilizando terminología de fácil comprensión y aplicación por parte de los usuarios al interior de la institución.
 - Asignación y/o cancelación de citas de manera presencial y a través del Call Center Distrital
 - Rutas de acceso a los servicios de salud.
 - Portafolio de servicios
 - Prevención de caídas en salas de espera.
 - Entre otros temas este ultimo trimestre se socializo en salas de espera la importancia de la prevención de Sarampión y la asistencia oportuna a los servicios de vacunación.
 5. Se ha continuado con la pedagogía y utilización del Call Center y el Chat virtual con lo cual se ha aportado a la descongestión en nuestras salas de espera y mejoramiento de la oportunidad de la asignación de citas que requieren los usuarios; durante el cuarto trimestre se implementó la tercera fase del Call Center con lo cual se aumentó la oferta especialidades para asignación de citas por este medio.
 6. Se desarrollo una segunda evaluación de medición del conocimiento de derechos y deberes en salud a una muestra de 400 usuarios de la Subred, a través de actividades lúdicas que permiten identificar la necesidad de fortalecer la socialización de este tema con los usuarios.
 7. Entre Octubre y Noviembre se desarrollaron jornadas de sensibilización con los colaboradores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano frente a la estrategia Cero Quejas.
 8. En el mes de Noviembre se desarrolló una jornada de Fortalecimiento de las capacidades del Talento Humano que conforma la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
 9. Sensibilización en humanización: Se continúa con el Trabajo desarrollado por Palabras Con Vos, contribuyendo, por medio de la literatura, a la apropiación de la palabra como herramienta básica en los procesos significativos de comunicación, con el fin de favorecer la reflexión, la recuperación y transmisión de historias desde

lo individual, la construcción de redes de apoyo y la ruptura de barreras de acceso.

Para desarrollar procesos de humanización, Palabras Con Vos, busca mensualmente crear espacios de reflexión alrededor de la alteridad, la acogida y el reconocimiento del otro (funcionario, paciente, comunidad), como un semejante que debe ser tratado con tolerancia, cordialidad y respeto.

Para el los servicios de Hospitalización y urgencias:

1. El equipo de profesionales de Trabajo Social desde la revista social realizada a pacientes y/o acudientes cama a cama, divulgan los derechos y deberes y trabajan con el usuario para la comprensión y el entendimiento de los mismos
2. En los servicios de urgencias, personal profesional y auxiliar, socializa los derechos y deberes a usuarios y acudientes mediante atención personalizada y acciones grupales; así mismo, los orientadores que se encuentran en los servicios de urgencias socializan temáticas como la importancia de la clasificación de triage y el traslado de pacientes a otras unidades de la Subred.
3. A través del proceso de Gestión Social Integral, las Trabajadoras Sociales identifican y gestionan las necesidades de los usuarios y sus familias de acuerdo a la situación social que presentan durante el proceso de atención en salud en los diferentes servicios (Urgencias, Hospitalización y Consulta externa).

Las acciones anteriormente mencionadas han apoyado para mantener la percepción de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados.

Propuestas de Mejora

De acuerdo a lo evidenciado en el trimestre

- En el área de Consulta Externa es necesario revisar la atención oportuna de los profesionales especializados con las citas programadas en todos los CAPS.
- Incluir a los profesionales médicos y enfermeras en el programa de humanización haciendo énfasis en trato digno y oportuno.
- En el área de urgencias de CAPS Chapinero y Calle 80 es necesario verificar los tiempos de espera de triage e información oportuna de las ayudas diagnosticas realizadas a los usuarios.

- En el área de facturación se hace necesario desarrollar acciones que permitan mejorar los tiempos de facturación.
- En el área de hospitalización se hace necesario mejorar los procesos de información a los pacientes y sus familiares respecto a procedimientos, cuidados y signos de alarma en el momento del egreso.
- Es importante mejorar la atención oportuna, de calidad y la calidez en el trato del servicio de enfermería en los servicios de hospitalización y urgencias