

Memoria de Calidad Percibida 2012
Estado de San Luis Potosí



Responsables de la información:

Lic. Gerardo René Juárez Álvarez
Responsable Estatal de Calidad

Lic. Libia Rodríguez Cervantes
Gestora del Área Central de Calidad del Estado



Antecedentes

El modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, en el Estado de San Luis Potosí, inició con el Sistema Calidatel desde la Dirección General de Calidad en Salud, consistía en un número telefónico 01 800, con el objetivo de conocer las necesidades de los usuarios, así como su percepción de la atención médica, el servicio, el trato, las condiciones de las instalaciones, entre otros.

Conociendo la limitante de la mayoría de nuestros usuarios al servicio telefónico, se estableció como Política Estatal en el año 2007 la INSTALACION DE BUZONES para el depósito de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en cada Establecimiento de Salud; como un acercamiento a la población para el conocimiento de sus expectativas.

Estatus

Conociendo las necesidades de la población de manifestar sus quejas, sugerencias y felicitaciones, se identificó en las Unidades de Salud:

- No todas las Unidades de Salud contaban con buzón.
- Los buzones no se abrían de manera constante y permanente.
- Los buzones no estaban identificados y los usuarios no sabían su uso.
- No había difusión.
- No se contaba con las limitantes. • No había un responsable de su apertura y seguimiento.
- No se reportaba a nivel estatal las aperturas, seguimientos y notificaciones del buzón.

Justificación

Con la finalidad de conocer y dar seguimiento a la percepción e inquietudes de los usuarios que demandan la atención, con la finalidad de tener oportunidades de mejora y lograr una calidad en

los servicios que se prestan a la población que demandan la atención.

Los Servicios de Salud deciden implantar el modelo.

Estrategias

Se establecen los Lineamientos Estatales así como la elaboración de los Procedimientos del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

- Instalación de buzones (con llave) en salas de espera de consulta externa y servicios de urgencias, en lugares visibles e identificados, además de contar con papeleta y lapicero.
- Establecer un número telefónico local y difundir para la atención de usuarios.
- Se estableció una bitácora de registro de lo encontrado en el buzón, debidamente firmado por los participantes. Misma que estará bajo el resguardo del Director de la Unidad, con registros confidenciales.
- Los participantes en la apertura el Aval Ciudadano, Director de la Unidad y Gestor de Calidad Jurisdiccional / Hospitalario.
- Validación de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones por el Gestor de Calidad o bien por Trabajo Social, está puede ser vía telefónica, visita domiciliaria, entrevista con el implicado en la Unidad de Salud.
- Seguimiento de la QSF por el Director de la Unidad en entrevista directa con el implicado notificándole verbalmente la situación, esta debe de registrarse en bitácora y firmada por los participantes.
- Notificación al usuario de la resolución y/o seguimiento de su QSF, para su conocimiento.

Resultados y/o mejoras

Derivado de las observaciones emitidas por los usuarios en el Buzón de Quejas Sugerencias y Felicitaciones, se establecieron las siguientes estrategias Estatales:

CERO RECHAZO

- Registro de todos los usuarios que solicitan atención, con la finalidad de conocer el porcentaje de pacientes rechazados y sus motivos.
- Encuestas Satisfacción con enfoque a la Negación de Atención en salas de espera.

TIEMPOS DE ESPERA

- Continuar medición de Satisfacción con la Oportunidad de la atención.
- Se estableció ficha con Horario aproximado de atención, como instrumento de medición.
- Se reforzaron las agendas de citas, manejadas por personal de primer contacto.
- Reorganización de la atención de pacientes citados y paciente

TRATO DIGNO

- Continuamos con las encuestas de salida.
- Visitas domiciliarias para conocer la percepción de la atención.

ABASTO DE MEDICAMENTOS

- Continuar con la medición de Surtimiento Completo de medicamentos.
- Definir el Cuadro Básico de Primer y Segundo Nivel de acuerdo a las necesidades epidemiológicas.
- Aplicar cédula de abasto en todas las Unidades visitadas.

Apertura del 100% buzones.

Mensualmente por lo menos en unidades de primer nivel.

Semanalmente en los buzones de consulta externa y urgencias de los Hospitales.

Indicadores del Sistema MANDE

Número de buzones instalados X 100
Número total de Unidades

Número de buzones abiertos por mes X 100
Número total de Unidades de Primer Nivel

Número de aperturas por semanal X 100

Número de aperturas programadas en Hospitales

No. Total seguimientos de QSF mensual X 100

No. Total QSF en las unidades de Primer Nivel

No. Total seguimientos de QSF mensual X 100

No. Total QSF en Hospitales

Casos

PRIMER CASO

En relación a las observaciones realizadas por el Aval Ciudadano Beatriz Torres Coronado del Centro de Salud Estación Catorce y el compromiso adquirido por el responsable de la unidad en la carta compromiso del periodo de evaluación mayo – agosto de 2012 se presentan a continuación los resultados del segundo cuatrimestre de 2012 donde se evidencia que se ha logrado mantener constante dentro de los 50 minutos límite el tiempo de espera para consulta en esta unidad.

SEGUNDO CASO

Aval Ciudadano Ma. Ascensión Rodríguez del Centro de Salud Venado la carta compromiso del periodo de evaluación mayo – agosto de 2012 se presentan a continuación los resultados del monitoreo de satisfacción por la cantidad de medicamentos surtidos encontrándose que tanto en el primer cuatrimestre como en el segundo se ha mantenido por encima del 85 %, asimismo el porcentaje de medicamentos surtidos completamente está por encima del 90% para el segundo cuatrimestre, lo cual evidencia un progreso y el cumplimiento paulatino del compromiso adquirido entre la unidad y el aval ciudadano.

TERCER CASO

Mejorar calidez en la atención y otorgar un trato digno a todo usuario que acude a solicitar su atención. Aval Ciudadano de este Centro de Salud Cárdenas la C. Eugenia Patricia Martínez.

Evidencias
Fotos de antes y después

Evidencia del primer caso

Tiempo de Espera en C.E en Medio Rural (2° cuatrimestre)	
Tiempo máximo para recibir consulta	42.0
Tiempo mínimo para recibir consulta	13.0
Tiempo promedio para recibir consulta	26.9
Porcentaje de usuarios atendidos entre 51 y 60 minutos	0.0
Porcentaje de usuarios atendidos entre 61 y 70 minutos	0.0

Evidencia del segundo caso
Antes

Del indicador Satisfacción por el surtimiento de medicamentos					
Porcentaje de usuarios satisfechos con la cantidad de medicamentos que le entregaron	v	vp	d	aa	muestra
	87.7	94.4	-10.3	98.0	57

Después

del indicador Surtimiento completo de medicamentos					
Porcentaje de medicamentos surtido de manera completa a la primera vez	v	vp	d	aa	muestra
	90.5	88.3	8.7	100	80

Antes



Después



Evidencia tercer caso

