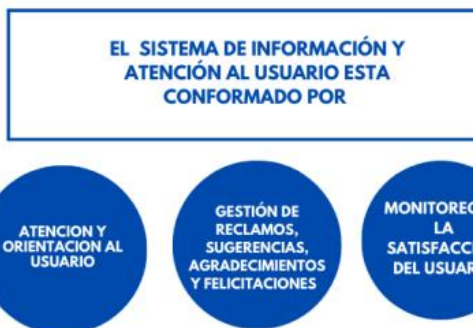


PERIODO	INFORME IV TRIMESTRE PQRSF 2022
ÁREA O DEPENDENCIA	ATENCIÓN AL USUARIO
RESPONSABLE	MONICA MILDRED ARCILA FRANCO
DIRIGIDO A	GERENCIA Y CONTROL INTERNO
OBJETIVO	Presentar el informe del Sistema de Información y Atención al Usuario respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y derechos de petición; así como los indicadores de satisfacción del usuario, con el fin de generar acciones de mejora, propendiendo por la satisfacción de los usuarios del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro
ALCANCE	Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución a través de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) realizadas por los usuarios a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el cuarto trimestre del 2022.
FUNDAMENTO NORMATIVO	En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. • Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y

denuncias (PQRSD). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente. Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

- Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Protección Social. Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS).



- *Marco estratégico. 6.5.4. Control social en salud d) Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.*

El proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU está conformado por tres procedimientos:

- Atención y Orientación al Usuario
- Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
- Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

En el presente seguimiento desarrollaremos cada uno de los procedimientos enunciados:

CANALES DE COMUNICACIÓN

Para la gestión de las PQRS, la entidad cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales facilita al usuario la gestión de sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

CANAL	MODO DE CONTACTO
TELEFÓNICO	Línea telefónica local: 604 5313700, disponible 24 horas
FÍSICO	Documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.
VIRTUAL	Correo electrónico ausuario@hospitalrionegro.gov.co siva@hospitalrionegro.gov.co
	Página Web https://www.eserionegro.gov.co/
PRESENCIAL	Atención personalizada en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en el horario establecido.
BUZONES	- En cada servicio se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. - Se hace recorrido por los buzones todos los viernes y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.

Estado de los canales

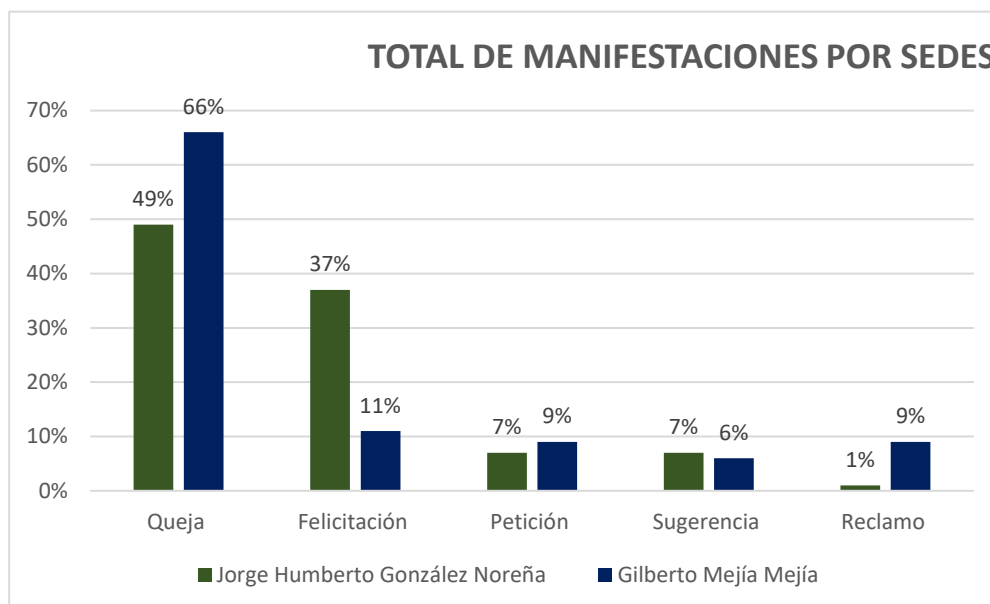
El funcionamiento de los diferentes canales de comunicación se encuentra en pleno uso y en funcionamiento. El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y reconocimiento de la oficina de atención al usuario, se resuelven inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución. Se verifica, además que se esté informando a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; se instruye sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales y se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES.

Manifestaciones de los usuarios entre el 01 de octubre al 30 de diciembre de 2022.

Durante el cuarto trimestre se recibieron un total de 449 manifestaciones, de las cuales: un gran porcentaje corresponde a quejas con un 50% (226), y el 35% (156) a felicitaciones y con (29) sugerencias y reclamos con un 2 % (07).

Tipo de PQRSF/Consecutivo						
Sede a al cual corresponde la PQRSF	Queja	Felicitación	Petición	Sugerencia	Reclamo	Total
Jorge Humberto González Noreña	203	152	28	27	04	414
Gilberto Mejía Mejía	23	04	03	02	03	35
Total	226	156	31	29	07	449

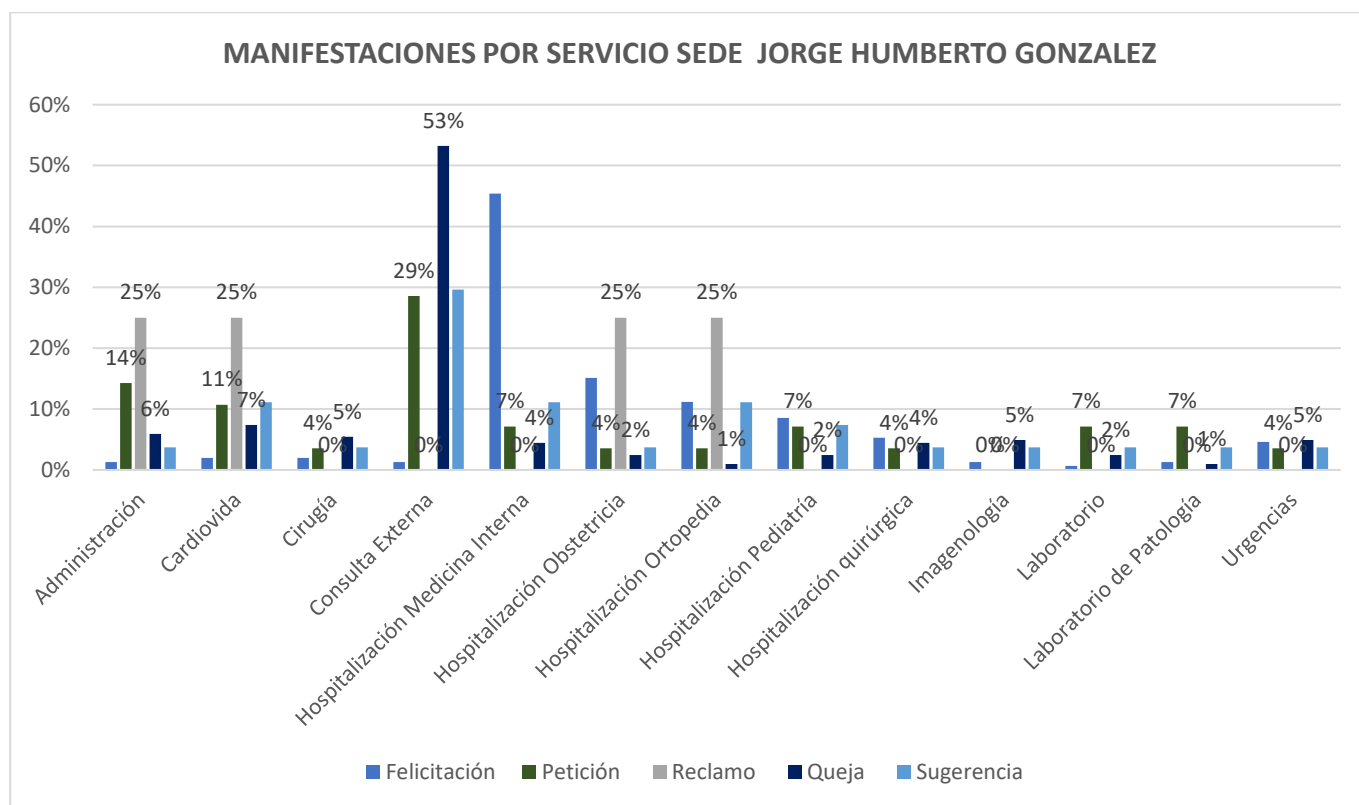


Manifestaciones de los Usuarios en el cuarto Trimestre del año 2022 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro- Sede Jorge Humberto González Noreña.

	Felicitación	Petición	Reclamo	Queja	Sugerencia
Administración	2	4	1	12	1
Cardiovida	3	3	1	15	3
Cirugía	3	1	0	11	1
Consulta Externa	2	8	0	108	8
Hospitalización Medicina Interna	69	2	0	9	3
Hospitalización Obstetricia	23	1	1	5	1
Hospitalización Ortopedia	17	1	1	2	3
Hospitalización Pediatría	13	2	0	5	2
Hospitalización quirúrgica	8	1	0	9	1
Imagenología	2	0	0	10	1
Laboratorio	1	2	0	5	1
Laboratorio de Patología	2	2	0	2	1
Urgencias	7	1	0	10	1
TOTAL	152	28	4	203	27

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Durante el cuarto trimestre del año 2022 en la sede Jorge Humberto González Noreña se recibieron un total de 414 manifestaciones el 53% (203) de ellas corresponden a quejas, el 29% (152) a felicitaciones, el 25% (28) a sugerencias y peticiones, a sugerencias 11% (32) y 7% (4) a reclamos.

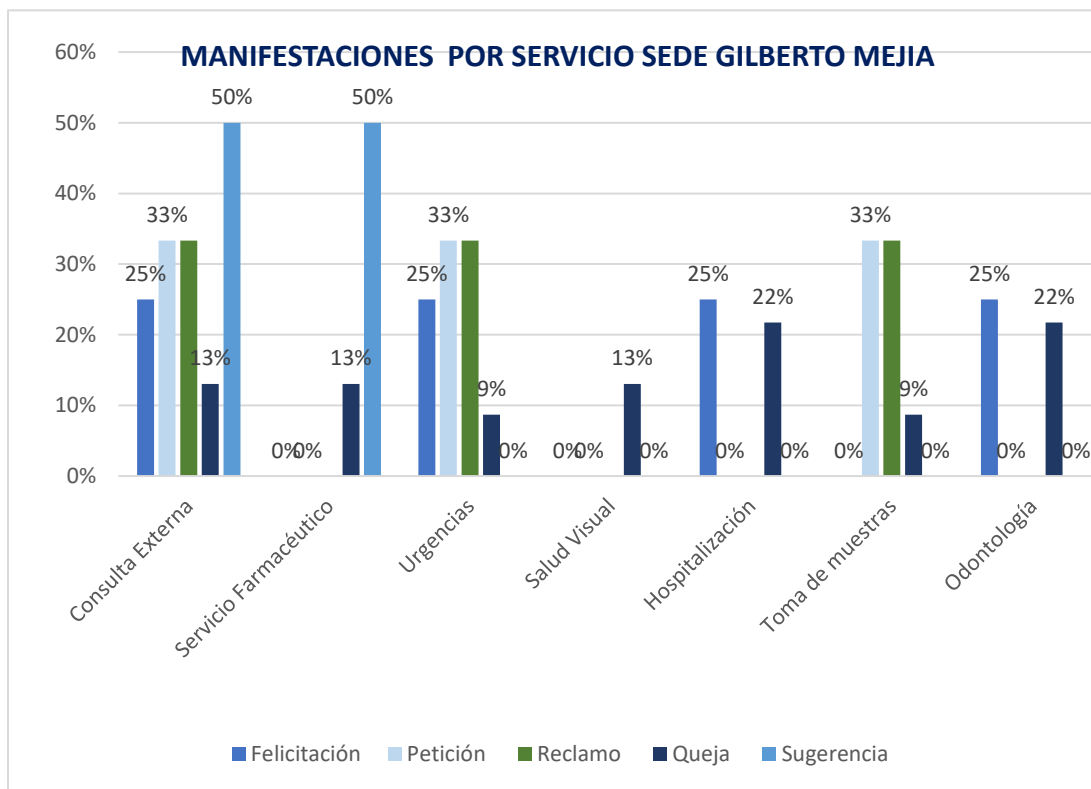


Manifestaciones de los Usuarios en el segundo Trimestre del año 2022 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro - Sede Gilberto Mejía Mejía.

Durante el cuarto trimestre del año 2022. Se recibieron un total de 35 manifestaciones el 50% (05) de ellas corresponden a quejas y felicitaciones, el 33% (5) a peticiones y reclamos con el 25% cada una y felicitaciones al 22% (2).

	Felicitación	Petición	Reclamo	Queja	Sugerencia	TOTAL
Consulta Externa	1	1	1	3	1	7
Servicio Farmacéutico	0	0	0	3	1	4
Urgencias	1	1	1	2	0	5
Salud Visual	0	0	0	3	0	3
Hospitalización	1	0	0	5	0	6
Toma de muestras	0	1	1	2	0	4
Odontología	1	0	0	5	0	6

Fuente: Oficina de Atención al Usuario



MOTIVOS DE LAS PQRSF.

Al analizar las principales causas o motivos de reclamación por parte de los usuarios se tienen como las principales:

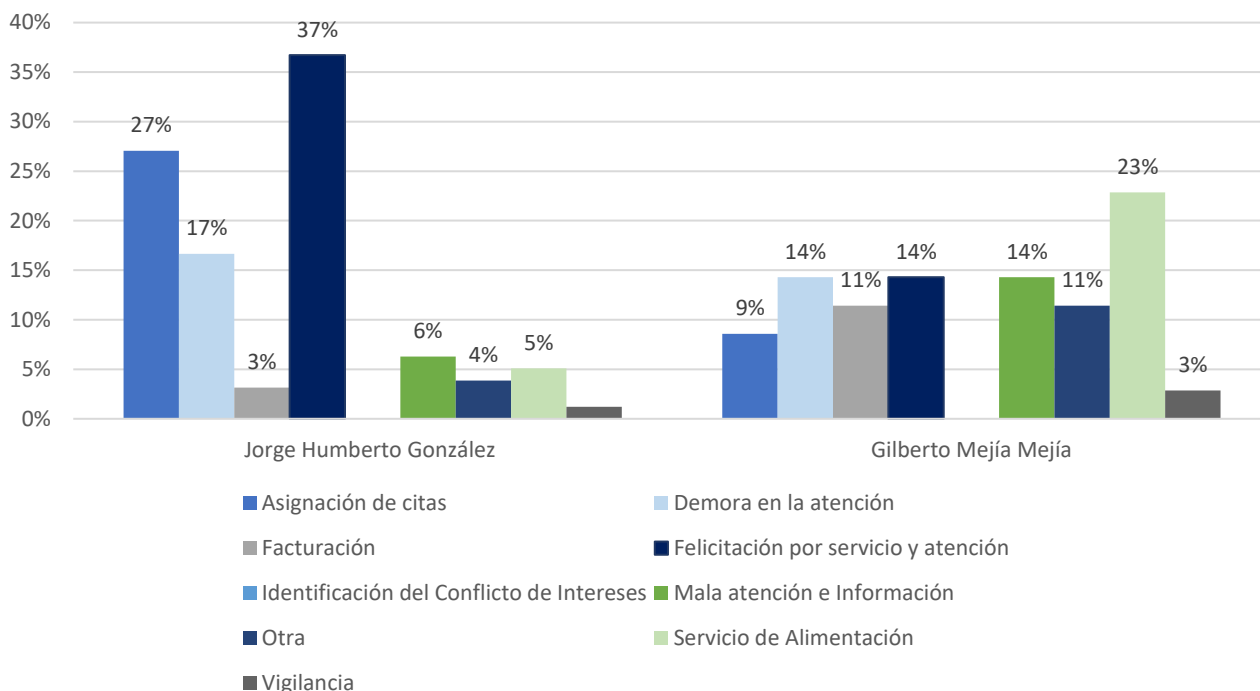
PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF	%
Comunicación telefónica deficiente con la institución para acceder a los servicios.	36,9%
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas. (Medicina física y rehabilitación, Dermatología, Neurocirugía, Endocrinología)	17,3%

Demora en la atención en el triaje servicio de Urgencias.	10,3%
Mejorar alimentación: menú, sazón, temperatura, presentación, cocción, cantidad, tiempo para suministro de los alimentos	9,9%
Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos.	6,3%
Incumplimiento por parte del especialista al atender usuarios.	4,1%
Mala actitud por parte de funcionarios Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro.	3,2%
Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS.	3,0%
Fallas en el Proceso de Facturación al egreso del usuario	3,0%
Falta de oportunidad en la programación de cirugía	3,0%
Reclamo por la planta física e infraestructura en los servicios de urgencias y hospitalización.	2,0%
Posibles novedades de seguridad del paciente.	1,0%

Los datos que fueron obtenidos por medio de los usuarios encuestados se relacionan con las diferentes barreras en el proceso de acceso y prestación de servicios como uno de los principales puntos de insatisfacción con el servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Atención al Usuario ha identificado la necesidad de fortalecer los diferentes servicios, evaluando con la gerencia, subdirección médica y líderes de los servicios estrategias para mejorar la atención con un trato humanizado y recobrar la confianza de nuestros usuarios, determinándose así la oferta superior a la demanda, lo que permitiría garantizar servicios con calidad haciendo énfasis en el criterio de oportunidad y aprovechamiento.

SEDE A LA CUAL CORRESPONDE LA PQRSF



Sede a la cual corresponde la PQRSF			
Motivo	Jorge Humberto González	Gilberto Mejía Mejía	Total
Asignación de citas	112	5	117
Demora en la atención	69	5	74
Facturación	13	4	17
Felicitación por servicio y atención	152	5	157
Identificación del Conflicto de Intereses	0	0	0
Mala atención e Información	26	5	31
Otra	16	1	17
Servicio de Alimentación	21	8	29
Vigilancia	5	2	7
TOTAL	414	35	449

Los principales motivos se destaca la felicitación por el servicio y la atención con un porcentaje del 37%, por la dificultad en la asignación de citas el 27%, mala atención e información en los servicios 23%, Otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 17%, por la prestación del servicio de alimentación, en aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 6% y otros un 4%.

La dificultad para establecer comunicación telefónica través de las líneas asignadas, seguida de la falta de oportunidad para la asignación de consulta especializada presentaron un 46,1% (51 PQRS) y de manera reiterativa esta ha sido la causa principal de las PQRS radicadas durante este trimestre del 2022.

Teniendo en cuenta la clasificación mencionada anteriormente (satisfacción del usuario, infraestructura, equipamiento y hotelería), durante el cuarto trimestre 2022 fueron recibidas las manifestaciones en total, de las cuales, 449, equivalentes al 92.1% tiene que ver con la alimentación; los usuarios solicitan que se mejoren la variedad del menú, el sabor, la temperatura, presentación cantidad y tiempo para el suministro de los alimentos, así como la demora en los horarios de entrega de la misma. Los usuarios solicitan también mejorar la comodidad de los acompañantes sofá cama, que alguna comodidad de algunos espacios, cambiadores para los bebés en el área de consulta externa.

Si bien cada una de las propuestas planteadas por los usuarios se han considerado y las que ha sido posible se han intervenido, no todas pueden llevarse a cabo porque primero debe realizarse el respectivo estudio de factibilidad por parte de la sub dirección administrativa.

Conforme a las manifestaciones, agradecimientos y felicitaciones presentadas por los usuarios permiten aportar información como base de un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

Para el cuarto Trimestre de julio- septiembre con un total del 85% de los usuarios escribieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

"Dios les pagué, me sentí muy bien atendida por todo el personal, en especial por el doctor Alejandro y la enfermera. Ojalá sigan prestando tan buena atención, porque a pesar de la espera fue excelente el trato."

Sandra Cristina Zapata

'En la fecha de hoy me acerque a solicitar una cita de Ecografía para mi padre que tiene 80 años, la niña que reparte los fichos le falta más información hacia los pacientes...Me acerque a la oficina de servicio al usuario y la señora Luz Miriam, muy amable, muy servicial me colaboró con mucha paciencia. Muchas gracias.'

Luz Mirella Vanegas

'Buenas gracias a todo el personal del Hospital, especialistas de ortopedia, enfermeras internistas, anesthesiólogo, muchas gracias por su buen servicio que hicieron con mi mamá. Que Dios le de mucha sabiduría y Bendiciones y a las demás personas del aseo, vigilancia, alimentación, muchas gracias.

Sugerencia es con la alimentación que no llega a la hora que es.

Carmen Tulia Arroyave García

'Felicitaciones al personal y doctores, enfermeras del San Juan de Dios. Soy venezolana estamos muy agradecidas por todos los servicios que nos brindaron en este país, haré sonar la buena atención que se le dio a los venezolanos en el momento de una urgencia y que Dios me los cuide de todo y buen gobierno que ejerce en la bella colonia.

María del Carmen Chirinos

'Les doy miles de felicitaciones a todo el personal del Hospital San Juan de Dios, en el tiempo que estuve me atendieron muy bien y a mi papá que es el paciente. Me explicaron muy bien todos los tratamientos, las enfermeras me trataron muy bien, me colaboraron en todo. Al internista, Neurocirujano, Psiquiatría y Terapeuta, nos atendieron muy bien, nos queda solo agradecerles a todos y darles mil felicitaciones.

Oscar Gómez

'Muy buenas enfermeras, buenas atenciones, lo tratan con delicadeza, muy activas, los doctores muy formales, camilleros muy tratables, auxiliares ni que hablar. Tanto como la jefe buena atención, el internista muy formal, el cardiólogo excelente.

Cesar Augusto Valencia

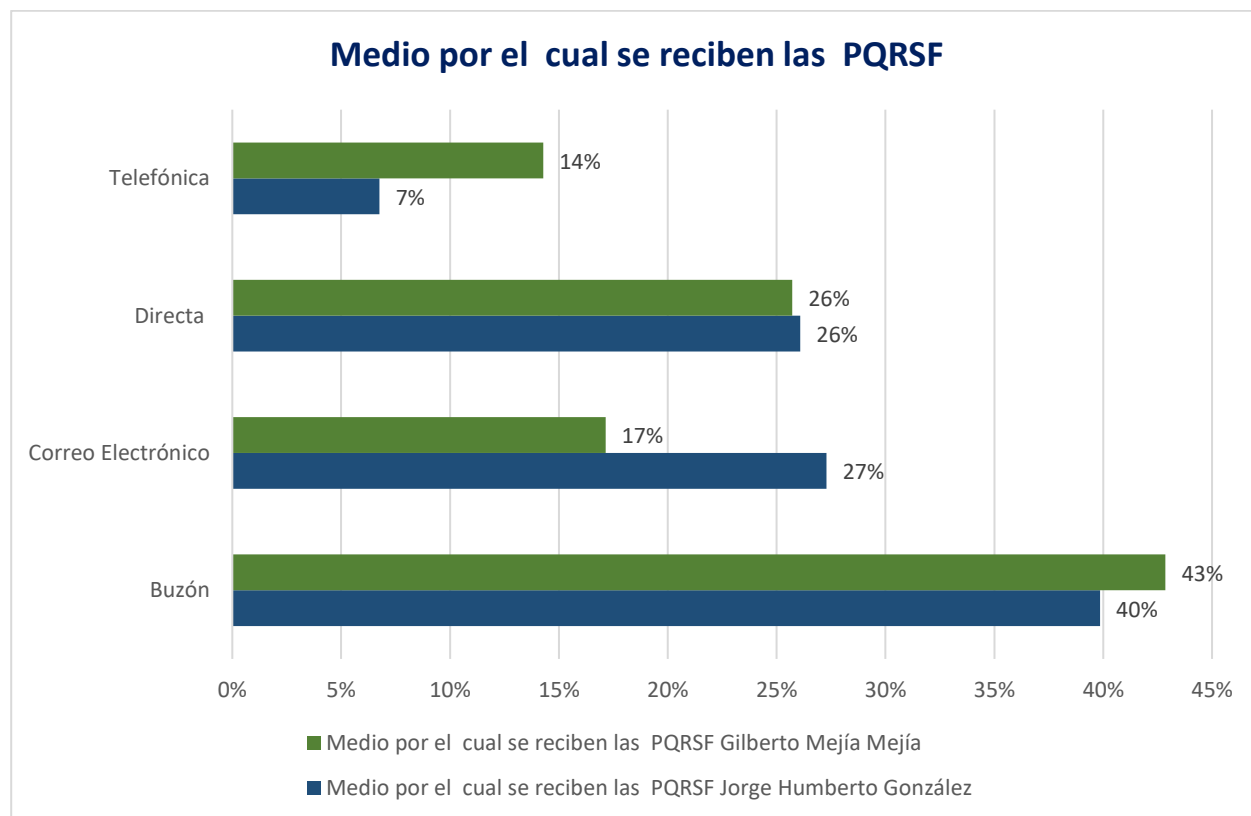
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF

La recepción de las PQRSF del cuarto trimestre 2022 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro – en las Sedes Jorge Humberto González Noreña y Gilberto Mejía Mejía.

Del total de 449 PQRSF radicadas, los canales institucionales ofertados por el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro el Correo electrónico y los buzones son los canales más

utilizados. Por su parte, los buzones se vieron representados con el mayor número de PQRSF con el 43% de la información canal que continua como principal medio de manifestación utilizado por los usuarios, y con una menor participación 14% el teléfono.

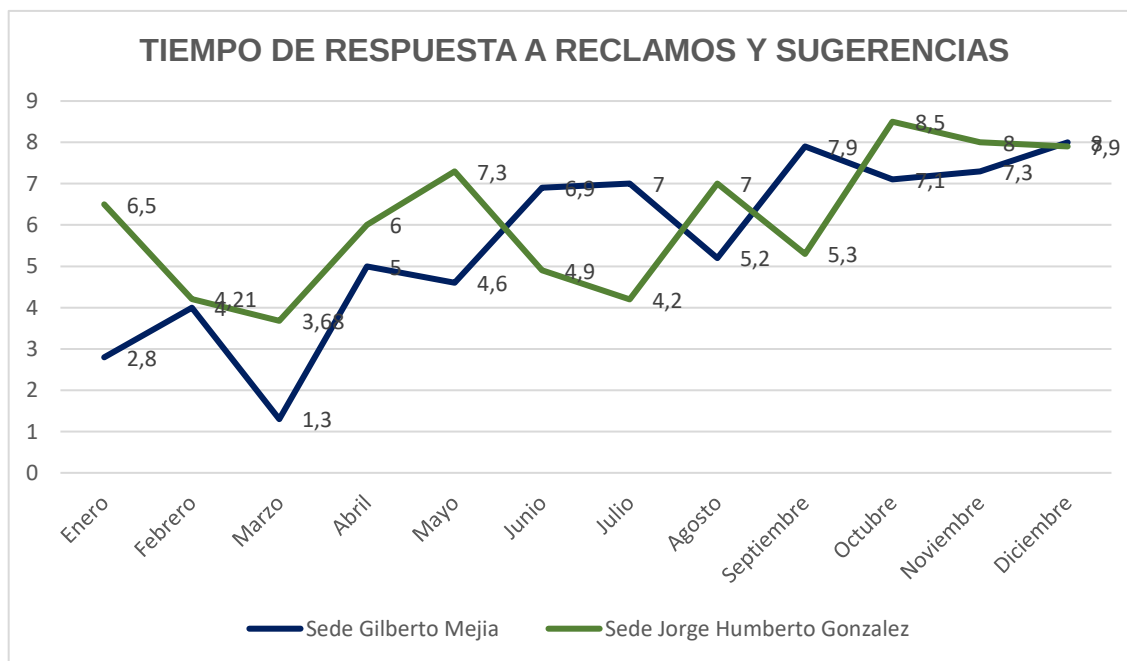
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF		
Canal de Presentación	Jorge Humberto González	Gilberto Mejía Mejía
Buzón	98	10
Correo Electrónico	58	9
Directa	56	4
Telefónica	35	6
TOTAL	286	29



TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el seguimiento y control de la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas diferentes herramientas como los informes que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales se envían a los líderes de los servicios, Comité de Ética Hospitalaria, Asociación de Usuarios, el informe bimestral para el seguimiento Plan de Acción, entre otros. Todas estas estrategias están sumadas al seguimiento por medio de indicadores, que permiten llevar la trazabilidad de las manifestaciones, sirviendo la información generada además como insumo para el modelo de mejoramiento Institucional.

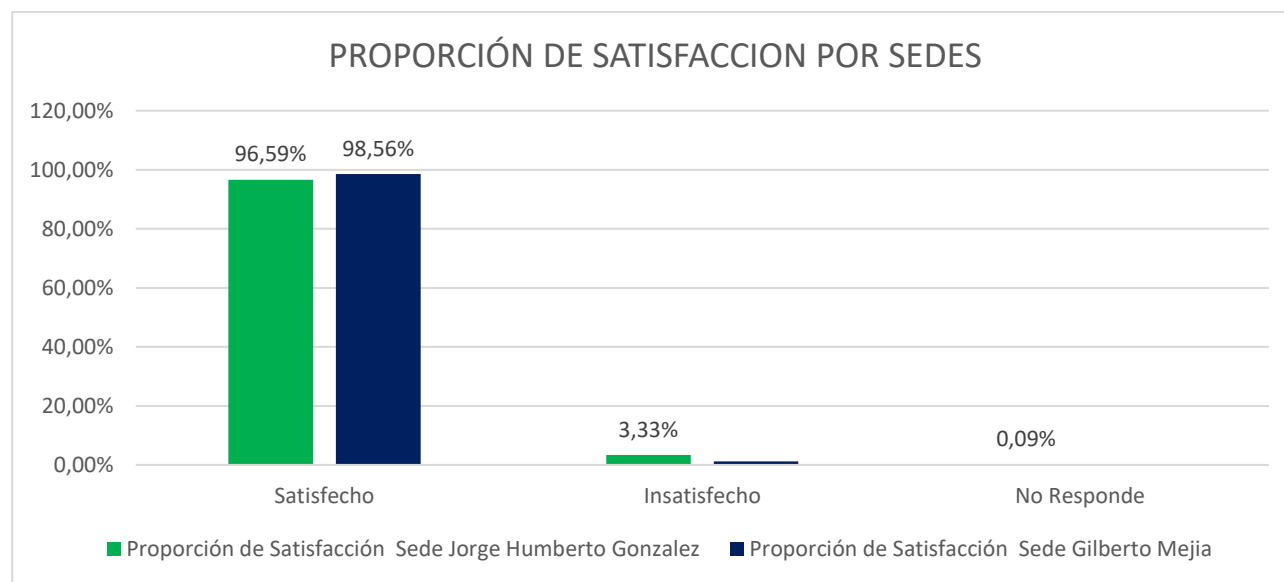
Uno de los indicadores es el "PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS", el cual establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las Reclamaciones y Sugerencias presentadas por los usuarios. Se trata de un indicador decreciente que tiene como meta responder dentro de los 8 (ocho) días hábiles contados desde su recepción.



MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución. Para la medición de esta el proceso cuenta con el siguiente indicador: "Proporción de Usuarios Satisfechos".

SATISFACCION GENERAL				
SEDE	Satisfecho	No Responde	Insatisfecha	Total
Gilberto Mejía Mejía	959	2	12	973
Jorge Humberto González	1132	1	39	1172
TOTAL	2091	3	51	2145

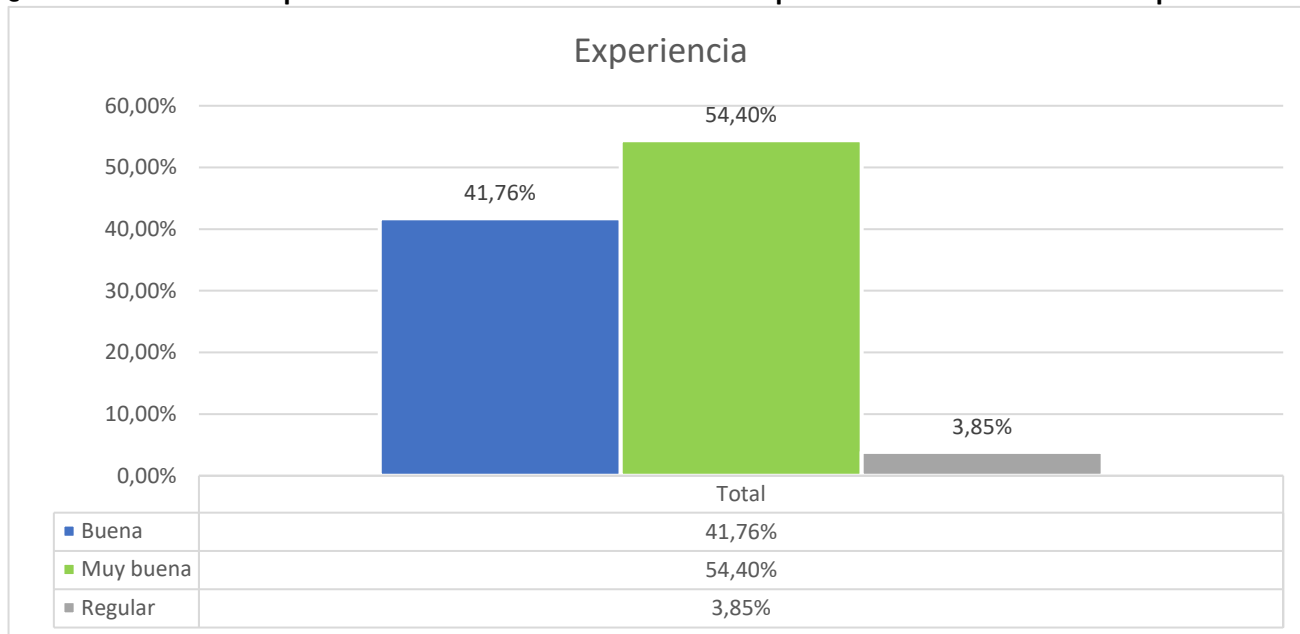


SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

El siguiente grafico describe la calificación de los usuarios en la encuesta de satisfacción realizada en los servicios que ofrece la institución en el cuarto trimestre del 2022.

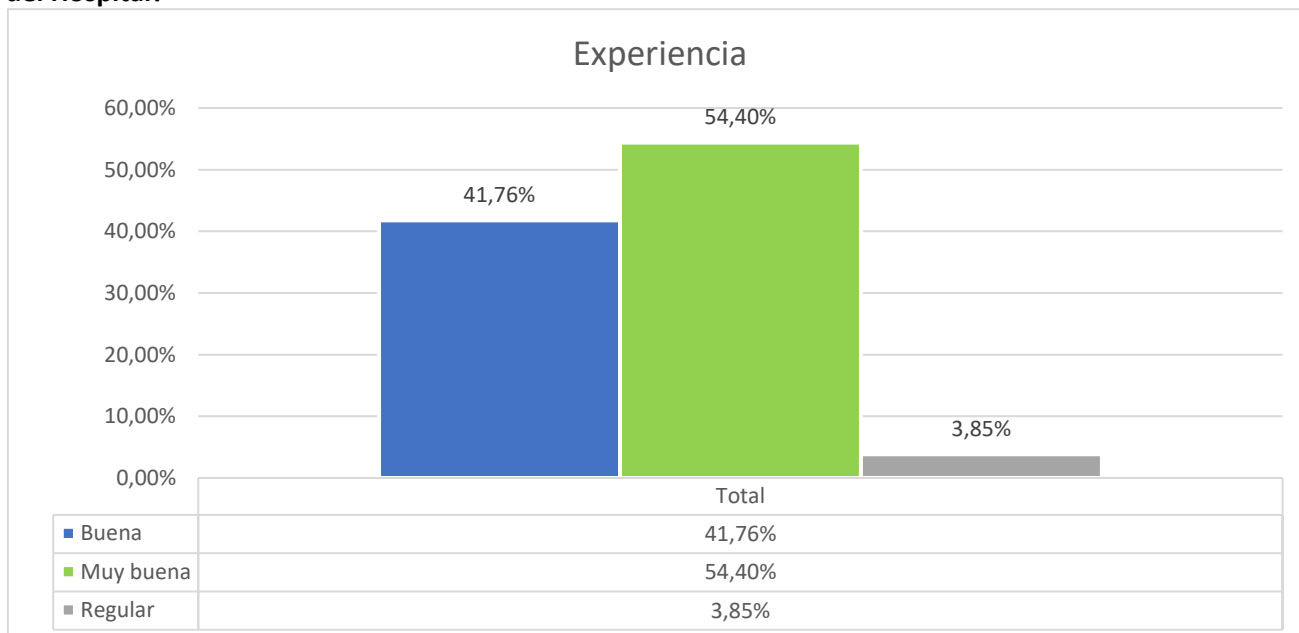
EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS SEDE JORGE HUMBERTO GONZALEZ NOREÑA

¿Cómo calificaría su experiencia frente a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



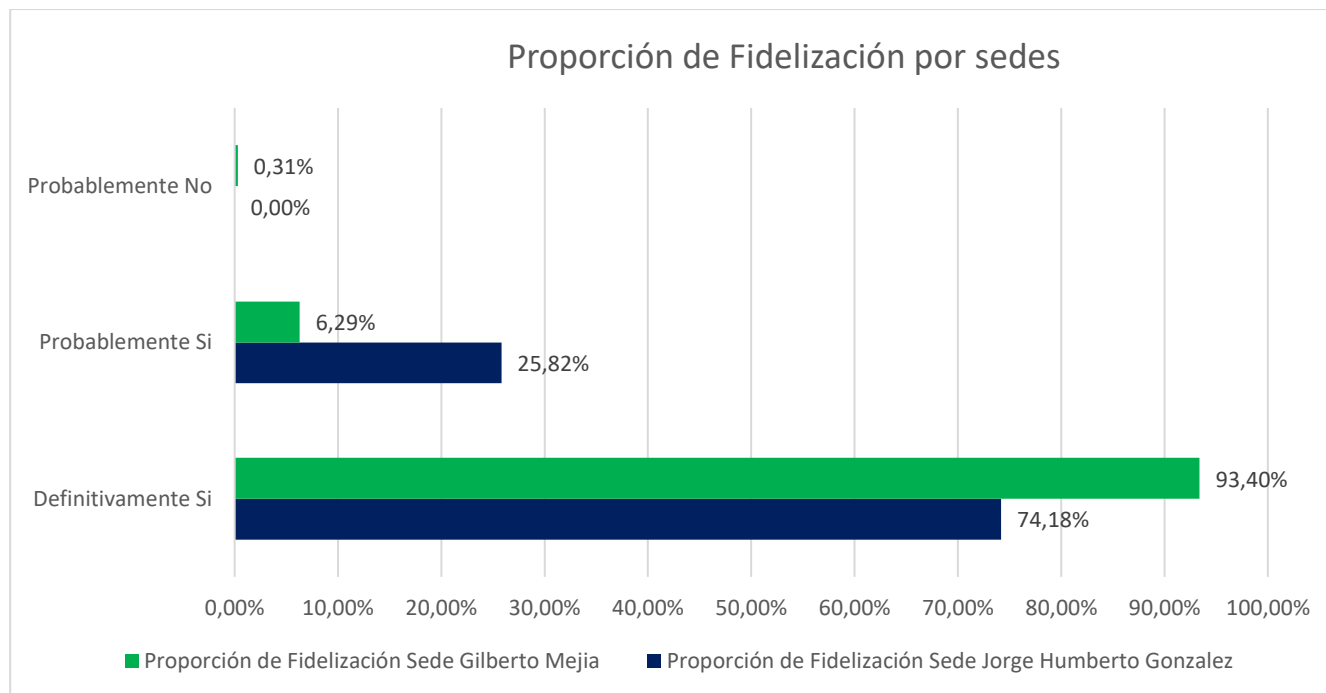
EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

¿Cómo calificaría su experiencia frente a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



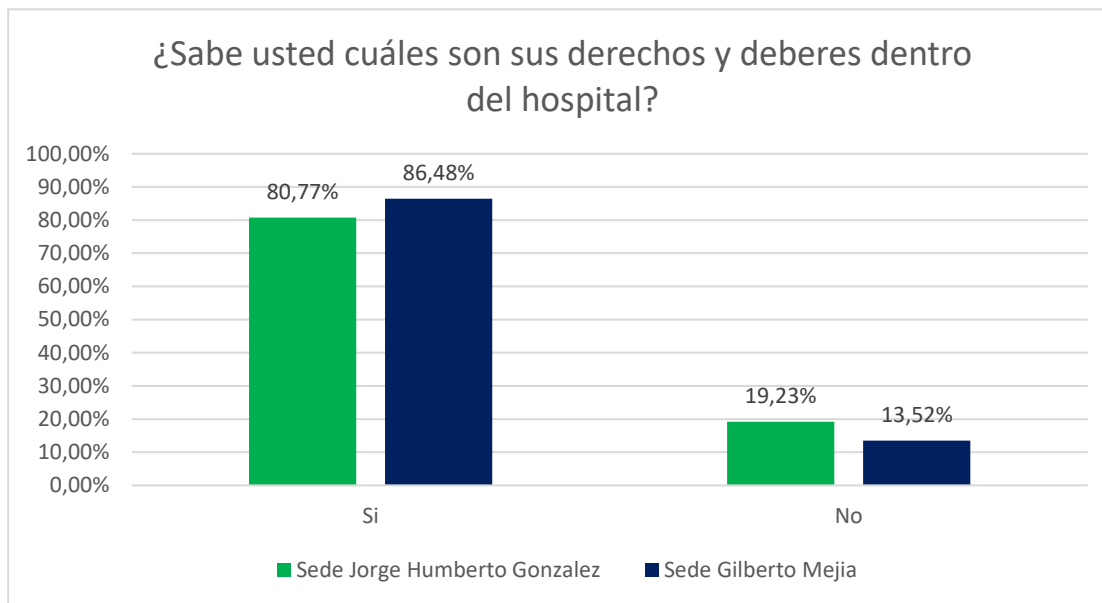
EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

El siguiente grafico describe la calificación de los usuarios en la encuesta de satisfacción realizada en los servicios que ofrece la institución en el cuarto trimestre del 2022.



<https://eserionegro.gov.co/pqr/indicador-de-calidad/> se podrá evidenciar las encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios de la Institución.

CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES DE NUESTRA INSTITUCIÓN



Participación Social.

Desde que entró en vigencia la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017, la Institución ha dispuesto todos los recursos necesarios para la adopción de la Política Pública de Participación Social en Salud (PPPSS), la cual se encuentra incluida dentro de las actividades del plan de acción para la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG. Actualmente se trabaja de manera conjunta con la secretaria de participación social del municipio de Rionegro realizando las respectivas evaluaciones de avance de la misma, éstas se envían de manera semestral y en ella están contenidas actividades que responden mediante actividades a los ejes de la PPPSS. A continuación, se observa en el indicador la Proporción de cumplimiento de la Política de Participación Social en Salud para la vigencia 2022.

CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SIAU			
POLITICA DE PARTICIPACION EN SALUD 2022			
	Enero-Junio	Julio-Diciembre	Total
Nº de Actividades de la PPSS Realizadas	14	15	29
Total, actividades de la PPSS Programadas	15	15	30
Resultado	93%	100%	97%

La Política de Participación Ciudadana y Política de Participación Social en Salud fue creada y aprobada mediante Resolución 22 de julio del 2020; responde al Decreto 2063 de 2017. Por medio de esta se garantizan los procesos de participación, se le presta atención y orientación a los usuarios y a los integrantes de la Asociación quienes se encargan de velar por los derechos y deberes de los usuarios. Participan de la Junta Directiva, Comité de Ética, COPACO y CMSSS. El porcentaje de cumplimiento durante el segundo semestre de la vigencia 2022 es de 97 %.

Asociación de Usuarios.

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, la Asociación de Usuarios cuenta con el reconocimiento, respaldo y total compromiso Institucional para facilitar su funcionamiento. Actualmente cuenta con 10 miembros activos que acompañan los recorridos a la recolección de los buzones apuntando a la transparencia en los procesos de participación; quienes además mediante diferentes estrategias pedagógicas dan a conocer las funciones de la Asociación y fomentan los derechos y deberes entre los usuarios del Hospital.

La Asociación de Usuarios tiene un representante en la Junta Directiva del Hospital, un representante en el Comité de Participación Comunitaria – COPACO municipal, y un representante en el Comité de Ética Hospitalaria del Hospital

Comité de Ética Hospitalaria El Comité de Ética realiza sesiones ordinarias de manera mensual (último jueves de cada mes).

Número de Reuniones:03

Temas tratados:

- Código Lilla
- Socialización de la normatividad de Comité de ética
- Socialización de la estrategia contigo y urgencias con conciencia

RECOMENDACIONES.

- ✓ En el Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro, las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el cuarto trimestre del año 2022.
- ✓ Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el Hospital lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: “atención cálida y humana” siempre por la vida.
- ✓ Desde el proceso SIAU la Institución promueve la participación ciudadana, así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.
- ✓ La Oficina de Atención al Usuario responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la ley.

- ✓ Se realiza semanalmente el recorrido de apertura de buzones en compañía de un miembro de la Asociación de Usuarios, garantizando la transparencia y promoviendo el proceso como mecanismo de participación.
- ✓ Como una debilidad se evidencia que, a pesar de utilizar todos los medios Institucionales para promover el proceso como mecanismo de participación, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.
- ✓ El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario.
- ✓ Desde el área de consulta externa se han realizado ajustes al proceso de asignación de citas para evitar largas filas y desplazamiento de los usuarios a la institución habilitando los canales virtuales para la asignación de las citas en el siguiente link [Solicite su Cita \(eserionegro.gov.co\)](http://eserionegro.gov.co)
- ✓ Las respuestas dadas por los servicios evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, aunque se ha recomendado mejorar la calidad y oportunidad de la respuesta y de la intervención a los procesos.
- ✓ Se debe Promocionar el proceso de la participación ciudadana, así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, se recomienda seguir afinando estrategias para fortalecer la Asociación de usuarios.
- ✓ El índice de satisfacción del usuario se mantiene en niveles altos, superando el 97,5% de satisfacción del usuario.
- ✓ Continuar desarrollando estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional.