

PERIODO	INFORME III TRIMESTRE PQRSF 2022
ÁREA O DEPENDENCIA	ATENCIÓN AL USUARIO
RESPONSABLE	MONICA MILDRED ARCILA FRANCO
DIRIGIDO A	GERENCIA Y CONTROL INTERNO
OBJETIVO	Consolidar y afianzar la información obtenida en la ejecución del procedimiento institucional código SIAU- apertura de buzones y respuesta a quejas" a fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en el 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 tercer 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 siau@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.

Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

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.

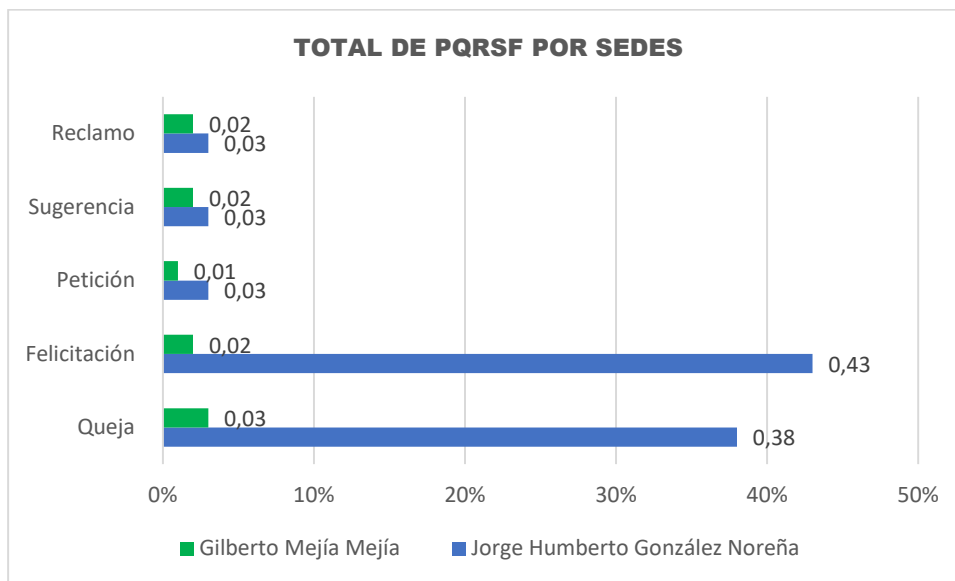
GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES.

Manifestaciones de los usuarios entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2022.

Durante el tercer trimestre se recibieron un total de 315 manifestaciones, de las cuales: un gran porcentaje corresponde a felicitaciones con un 45% (142), y el 41% (130) a quejas y con una menor participación, sugerencias con el 4,7% (15), peticiones y reclamos con un porcentaje del 4,4 % (14) cada una.

Tipo de PQRSF/Consecutivo						
Sede a la cual corresponde la PQRSF	Queja	Felicitación	Petición	Sugerencia	Reclamo	Total
Jorge Humberto González Noreña	119	135	10	13	9	286
Gilberto Mejía Mejía	11	7	4	2	5	29
Total	130	142	14	15	14	315

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

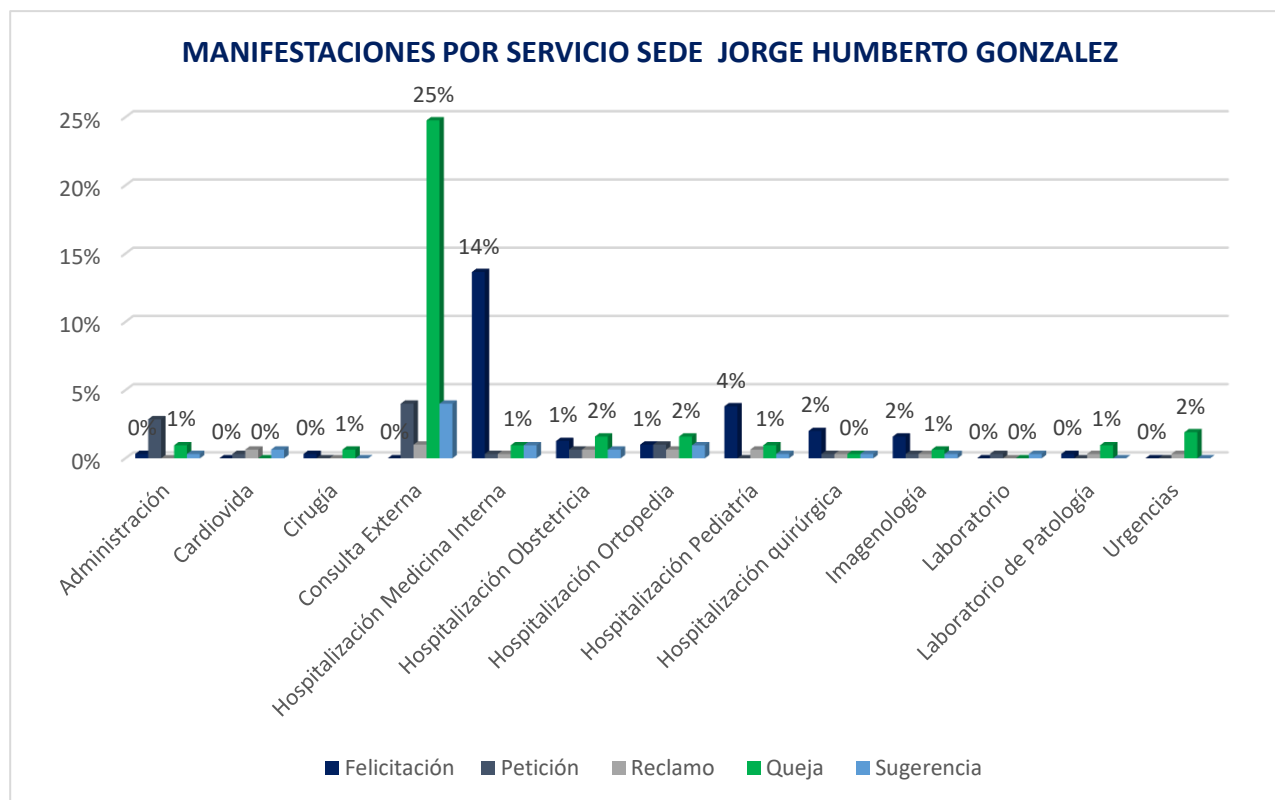


Manifestaciones de los Usuarios en el tercer Trimestre del año 2022 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro- Sede Jorge Humberto González Noreña.

	Felicitación	Petición	Reclamo	Queja	Sugerencia
Administración	1	9	2	3	1
Cardiovida	0	1	2	3	2
Cirugía	1	0	0	2	2
Consulta Externa	0	15	6	78	15
Hospitalización Medicina Interna	43	1	1	3	3
Hospitalización Obstetricia	4	2	2	5	2
Hospitalización Ortopedia	5	4	2	5	3
Hospitalización Pediatría	12	0	2	3	1
Hospitalización quirúrgica	9	1	1	1	1
Imagenología	5	1	1	2	1
Laboratorio	3	1	0	0	1
Laboratorio de Patología	1	0	1	3	0
Urgencias	0	0	1	6	0
	84	35	21	114	32

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Durante el tercer trimestre del año 2022 en la sede Jorge Humberto González Noreña se recibieron un total de 286 manifestaciones el 40% (114) de ellas corresponden a quejas, el 29% (84) a felicitaciones, el 12% (35) a peticiones, a sugerencias 11% (32) y 7% (21) a reclamos.



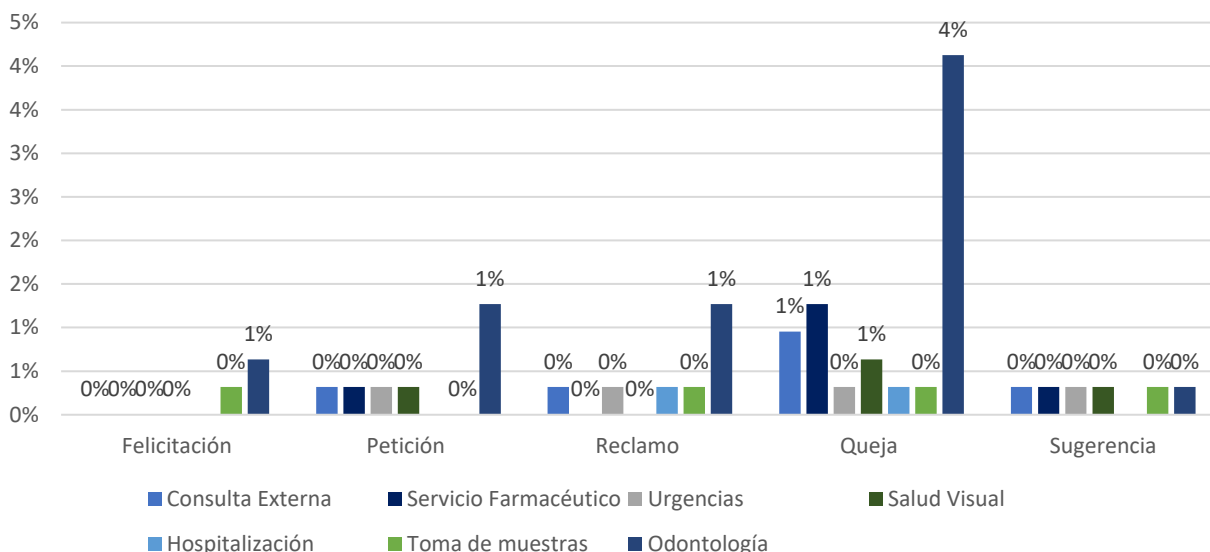
Manifestaciones de los Usuarios en el segundo Trimestre del año 2022 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro - Sede Gilberto Mejía Mejía.

Durante el tercer trimestre del año 2022. Se recibieron un total de 29 manifestaciones el 45% (13) de ellas corresponden a quejas, el 21% (6) a sugerencias, peticiones y reclamos con el 14% cada una y felicitaciones al 7% (2).

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

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

MANIFESTACIONES POR SERVICIO SEDE GILBERTO MEJIA MEJIA



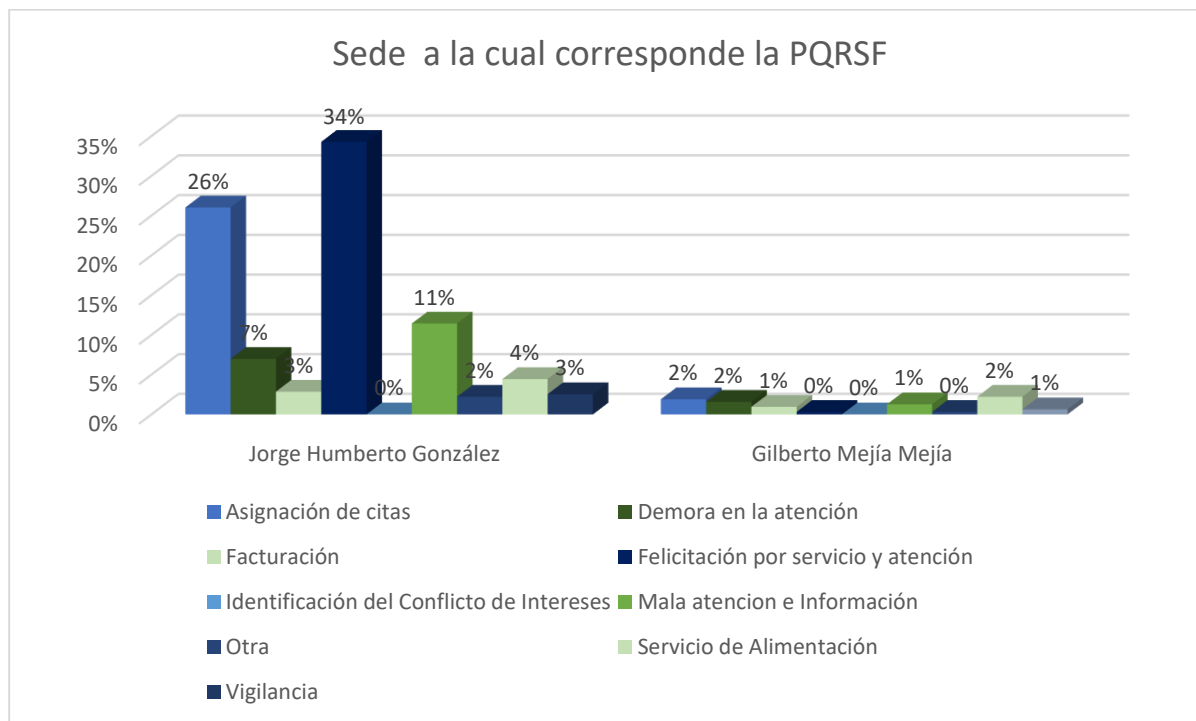
PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRSF.

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

Los principales motivos se destaca la felicitación por el servicio y la atención con un porcentaje del 34%, por asignación en citas 26%, otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 9,06%, por el aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 1,88%, Por la vigilancia 8,87%, por deficiencia en la calidad de servicio de alimentación 4,15 % y por facturación 2,64 %.

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			
Motivo	Jorge Humberto González	Gilberto Mejía Mejía	Total
Asignación de citas	82	6	88
Demora en la atención	22	5	27
Facturación	9	3	12
Felicitación por servicio y atención	108	1	109
Identificación del Conflicto de Intereses	0	0	0
Mala atención e Información	36	4	40
Otra	7	1	8
Servicio de Alimentación	14	7	21
Vigilancia	8	2	10
TOTAL	286	29	315

Los principales motivos se destaca la felicitación por el servicio y la atención con un porcentaje del 35%, por la mala atención e información en los servicios 13%, por asignación en citas 28% otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 9,06%, por el aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 1,88%, Por la vigilancia 3%, por

CLASIFICACIÓN DE ACUERDO CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

CRITERIO DE CALIDAD	PRINCIPALES CAUSAS
ACCESIBILIDAD	Incumplimiento en el horario de atención de la asignación de citas por parte de algunos de los especialistas.
	Inadecuada asignación de cita médica en consulta externa.
	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.
	Imposibilidad de establecer comunicación en la línea telefónica.
	Falta de oportunidad para la asignación de citas y listas de espera.
	Barreras en la asignación de citas por no con historia clínica y no ser familiar de paciente.
CONTINUIDAD	Profesional incapacitado que generó cancelación de consulta.
	Desconocimiento de la finalidad de las consultas por parte del usuario.
	Cancelación de citas y procedimientos sin notificar al usuario sin previa antelación.
	Felicitaciones por parte de los usuarios frente a la satisfacción del servicio.
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, especialistas, técnicos de Rx.
	Mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de administrativo, facturadores, secretarias, personal de alimentación
	No atención preferente a usuarios en condiciones especiales (Discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas)

OPORTUNIDAD	Demora en la asignación de citas médicas, proceso de facturación Y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.
	Taquillas del área de citas, facturación fuera de servicio y alto número de usuarios.
	Medios especialistas llegan tarde a la consulta
	Demoras en programación de exámenes especializados.
	Demoras en programación de ginecología y obstetricia
OTRAS ADMINISTRATIVAS	Aclaración de servicios prestados presuntamente mal facturados y/o cobrados
PERTINENCIA	Reclamo cuyo argumento del usuario es que no desea ser atendido por diferencias y discusión con el especialista tratante.
	Presunto inadecuado manejo de los pacientes en el servicio de Imagenología y consulta externa.
SEGURIDAD	Perdida de elementos personales del usuario.

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.

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 tercer 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:

- *Buen trabajo de todo el personal del hospital, ha recibido muy buena atención, por eso los felicito y muchas gracias.*

Angie Pérez

- *Tienen muy buena atención con los niños, siempre están pendientes de ellos y explican muy bien a la mamá las instrucciones sobre la lactancia.*

Ester Lucia Cardona

- *Felicidades a todas las personas que desde urgencias me brindaron una linda y confortable atención. Al ginecólogo que mi Dios se lo pague, si tuve un buen trabajo de parto, fue primero por Dios y segundo mil gracias, muy agradecida, a las niñas del Neonato son suficientes capacitadas para brindar ese hermoso servicio que nos dan. Me voy contenta, agradecida y lo más importante muy agradecida con todos, un abrazo y Dios los cuide.*

Luz Mery Zuluaga

- *Felicito los enfermeros por la capacidad y porte humana para ayudarnos en todo momento que la necesite, fueron muy cordiales y amables. Felicito al señor internista **Juan Carlos Pizano**, por la capacidad de esperanza, humanidad y grandeza y amor con que nos atiende, es una bendición estar en sus manos mi salud, que Dios lo bendiga siempre.*

Las manifestaciones presentadas como Reclamos y Sugerencias son tipificadas en diferentes motivos, estos son: Calidad técnica profesional (competencias del funcionarios), Derechos de los pacientes), Alojamiento (comodidad para el paciente), Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios), Normas Institucionales, Portafolio de Servicios, Satisfacción del usuario y Seguridad del Paciente.

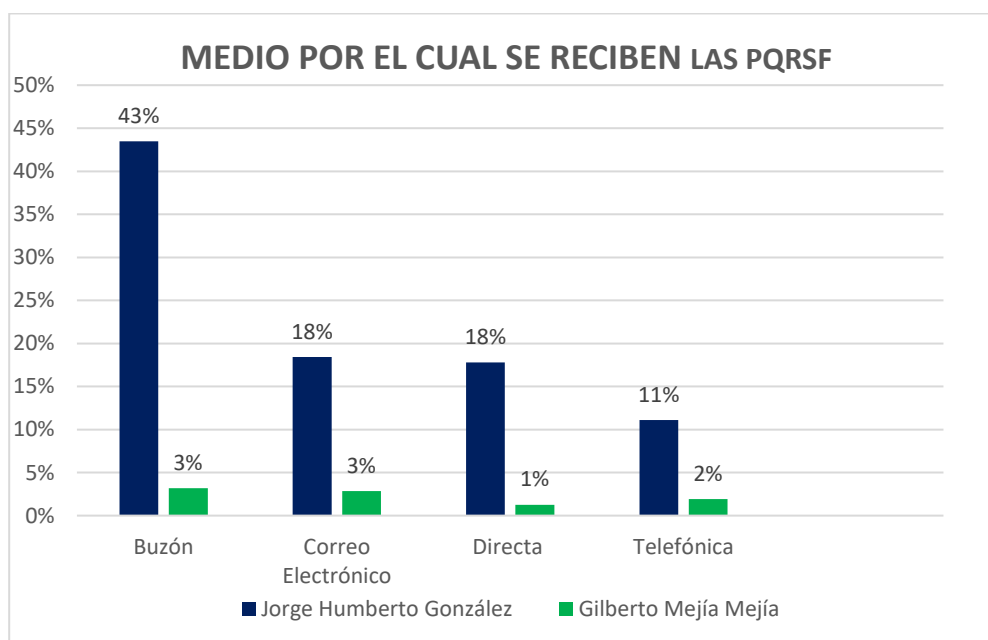
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF

La recepción de las PQRSF del tercer 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 315 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 47% de la información canal que continua como principal medio de manifestación utilizado por los usuarios, y con una menor participación 13% el teléfono.

Medio por el cual se reciben las PQRSF		
Canal de Presentación	Jorge Humberto González	Gilberto Mejía Mejía
Buzón	137	10
Correo Electrónico	58	9
Directa	56	4
Telefónica	35	6
TOTAL	286	29

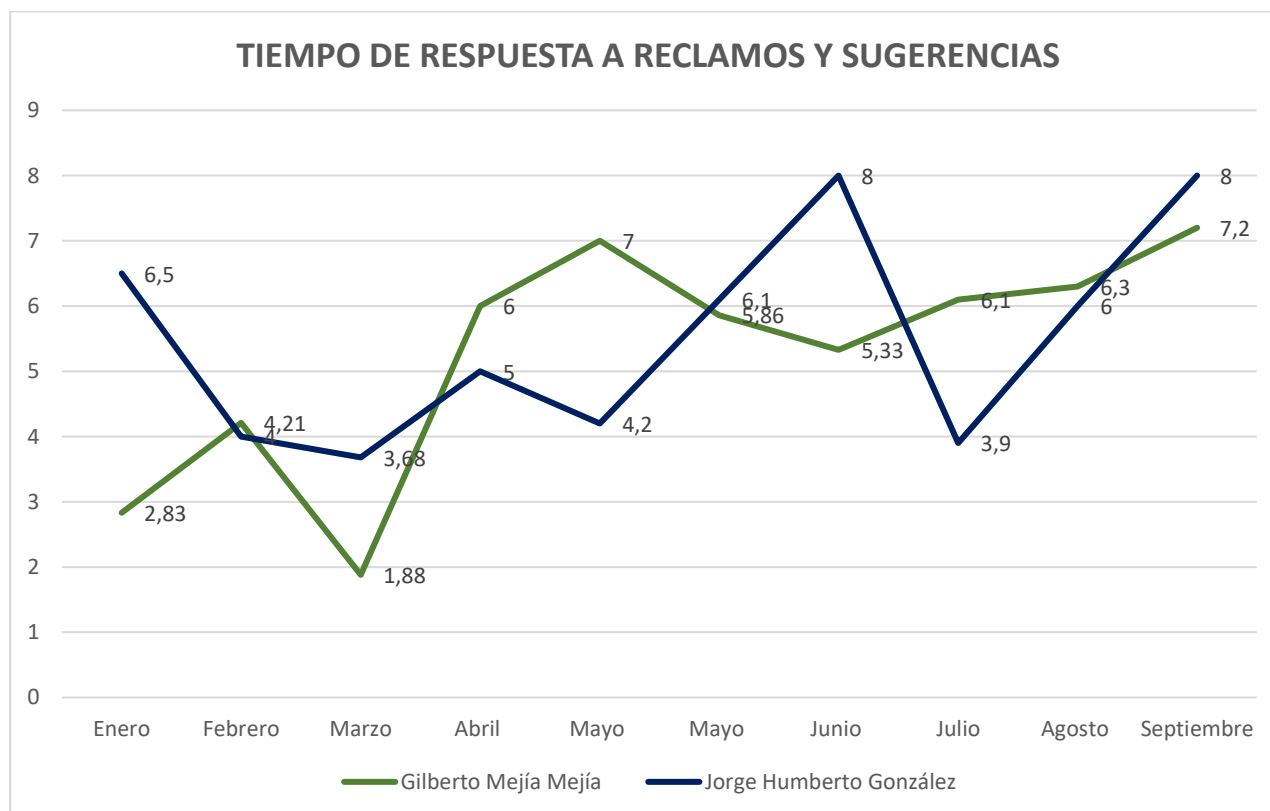


TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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.

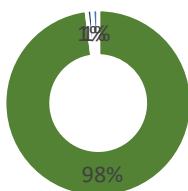


MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La "PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS", es la proporción de Vs bueno o muy bueno. Para este indicador se aplica el formato de Encuesta diseñado por la Institución y la meta es del 99.2%. En lo que va transcurrido de la presente vigencia, se identifica un comportamiento variable del indicador; de igual manera lo evidencia la tendencia histórica para el tercer trimestre del 2022.

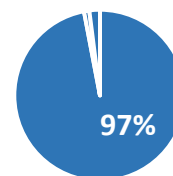
SATISFACCION GENERAL				
SEDE	Satisfecho	No Responde	Insatisfecha	Total
Gilberto Mejía Mejía	706	1	11	718
Jorge Humberto González	903	2	13	918
TOTAL	1609	3	24	1636

Gilberto Mejía Mejía



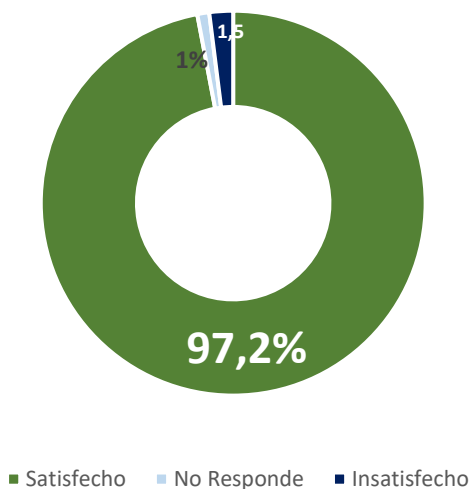
■ Satisfecho ■ No Responde ■ Insatisfecha

Jorge Humberto González



■ Satisfecho ■ No Responde ■ Insatisfecha

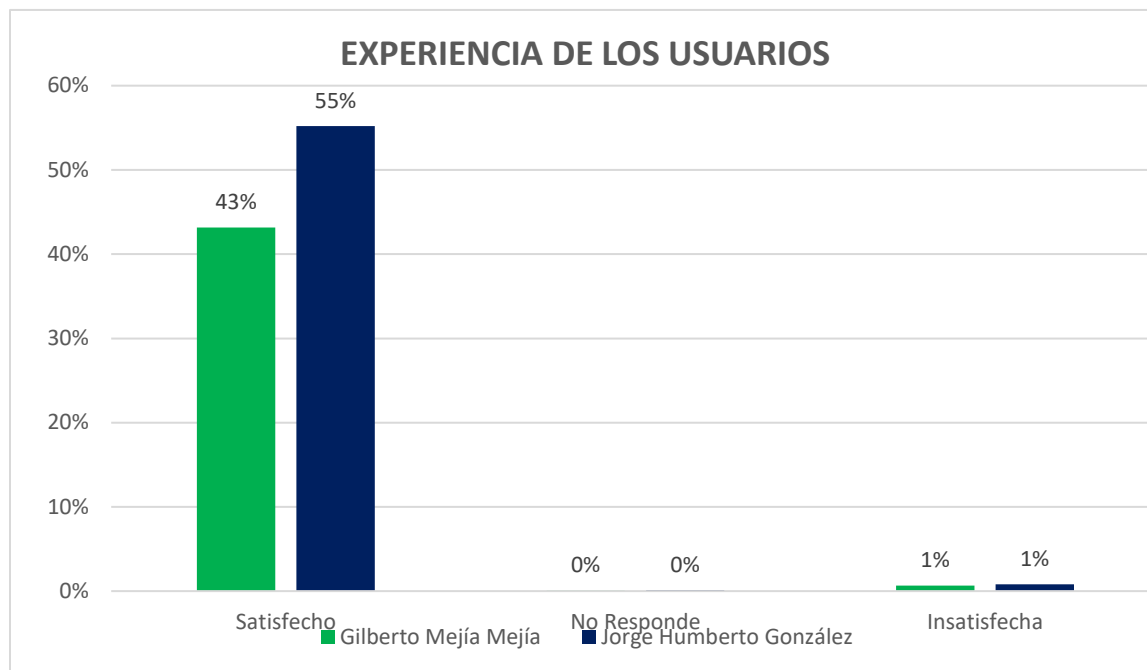
PROPORCION DE USUARIOS SATISFECHOS



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 tercer trimestre del 2022.

SEDE	Muy Buena	Buena	Regular	No Aplica	TOTAL
Gilberto Mejía Mejía	706	12	10	1	729
Jorge Humberto González	803	101	2	1	907
TOTAL	1509	113	12	1	1636



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 tercer trimestre del 2022.

Servicios JHGN	Satisfechos	Total	%
Administración	5	5	100%
Atención al Usuario	33	33	100%
Banco de Sangre	30	30	100%
Cardiovida	25	26	96%
Cirugía	36	36	100%
Consulta Externa	64	65	98%
Hospitalización Medicina Interna	48	49	98%
Hospitalización Obstetricia	29	29	100%
Hospitalización Ortopedia	30	31	97%
Hospitalización Pediatría	92	95	97%
Hospitalización quirúrgica	45	45	100%
Imagenología	27	28	96%
Laboratorio	33	36	92%
Laboratorio de Patología	86	87	99%
Plan Canguro	68	69	99%
Salud Visual	91	92	99%
Urgencias	140	147	95%
Servicios JHGN	Satisfechos	Total	PROMEDIO
TOTAL	882	903	98%

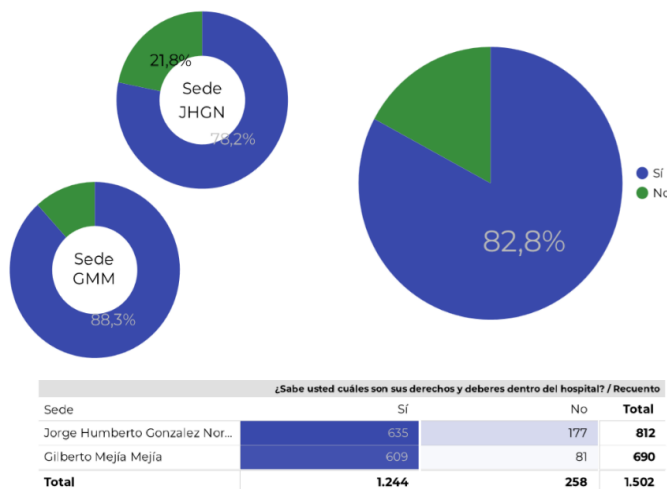
<https://eserionegro.gov.co/pqr/indicador-de-calidad/> se podrá evidenciar las encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo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

SERVICIO GMM	Satisfechos	Total	%
Atención al Usuario	25	25	100%
Consulta Externa	55	56	98%
Fisioterapia	59	59	100%
Hospitalización	52	55	95%
Odontología	85	86	99%
Programa PyP	134	135	99%
Salud Visual	39	45	87%
Servicio Farmacéutico	102	103	99%
Toma de muestras	73	75	97%
Urgencias	49	50	98%

Servicios GMM	Satisfechos	Total	PROMEDIO
TOTAL	615	706	97%

CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES DE NUESTRA INSTITUCIÓN

CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES



Participación Social.

Desde que entró en vigencia la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017, la Institución ha dispuesto todos los recursos para la adopción de la Política Pública de Participación Social en Salud (PPPSS), la cual se encuentra 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 Gobernación de Antioquia, realizando los informes de avance a los entes de control, las actividades responden a las líneas estratégicas de la PPPSS. Así mismo, el Hospital cuenta con la Política de Participación Social en Salud, misma que será incluida en el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2023.

Asociación de Usuarios.

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, la Asociación de Usuarios cuenta con el reconocimiento, respaldo y compromiso Institucional para facilitar su funcionamiento. Para ello se dispone de los recursos necesarios que apoyen el cumplimiento de sus funciones.

Capacitación a los usuarios del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro en los siguientes temas:

- Derechos y deberes de los Usuarios
- Encuentro de Asociación de usuarios de los 23 municipios del oriente antioqueño realizado el 14 de Julio del 2022
- Divulgación de los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios.



Encuentro de Asociaciones de Usuarios



Convocatoria A Encuentro Asociación de Usuarios

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

Número de Reuniones: 09

Temas tratados:

- Análisis de las PQRSF mensuales.
- Voluntad -Anticipada
- Límite de Esfuerzo terapéutico

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 período Julio - septiembre del año 2022.

- Teniendo en cuenta las 315 solicitudes de información, recibidas en el Tercer trimestre 2022, el 81% de estas solicitudes están ligadas a la asignación de citas médicas y dificultades para establecer comunicación telefónica con la institución
- 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.
- Persiste la dificultad por la falta de acceso a servicios de salud, considerando dos factores de alto impacto, los canales de comunicación ofertados para solicitar citas médicas no son funcionales y la inoportunidad en la asignación de citas con especialistas. Lo anterior, se encuentra relacionado a la sobre demanda de las ordenes acordadas con el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro
- Se evidencia que muchas de las citas asignadas con los especialistas no son efectivas, considerando que nuestros afiliados tienen como habito presentarse sin órdenes médicas, reporte de laboratorios y ayudas diagnósticas, necesarias para determinar diagnóstico y conducta según el caso. Por tal motivo, se hace un llamado para que todos los actores del sistema sensibilicemos a los usuarios para que recuerden los deberes.
- Es evidente la promoción que desde el proceso se realiza 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 98% de satisfacción del usuario.
- 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 realizó Mesa de trabajo en la que participaron representantes de la SAVIA SALUD (líder de consulta externa, líder de facturación, líder de la oficina SIAU, auditor médico) y atención al usuario de la EPS Savia Salud. Los temas tratados fueron: Canales de comunicación ofertados a los usuarios no funcionales, oportunidad en la asignación de citas que no se garantiza, manejo medico ambulatorio con citas de control que no se garantiza, ruta de los usuarios para realizar trámites que permitan el acceso a los servicios, se activó enlaces para socializar dificultades y buscar soluciones.
- La expectativa de disminuir la quejas y reclamos por la falta de calidez en la atención está centrada en la aplicación de la Política de humanización en los servicios, se espera que, con las campañas del BUEN TRATO promovida por Talento humano, con implementación de actividades de humanización a todo el personal de la institución, se avalúe los resultados la efectividad de próximos trimestres.