

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSF) PRIMER TRIMESTRE I – 2020

OBJETIVO

Consolidar la información sobre el procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), 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

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de los usuarios recibidos a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el primer trimestre de 2020.

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.
- Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

I. 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: 5313700 , disponible 24 horas	
	Línea telefónica 531 78 67 - 531 15 11 - 531 50 74	
	extensión disponible 24 horas	
Físico	Línea telefónica 531 84 31 - 5316927- 532 28 09	
	Toda correspondencia, documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.	
Virtual	Correos Electrónicos:	ausuario@hsjdeserionegro.com bienestarsocial@hsjdeserionegro.com
	Sitio Web	http://eserionegro.gov.co/

	Contáctenos
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
Buzones	En cada servicio del Hospital 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

Se valida y revisa el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y se encuentra que están 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 educa 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.

II. GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro viene trabajando con el objetivo de mejorar los procesos tendientes a fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Uno de los principales avances ha sido la estandarización y categorización de los motivos por los cuales los usuarios manifestaron su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos con un enfoque centrado en la vulneración de los derechos. Esta clasificación mediante el uso de un aplicativo implementado en 2019, facilita la identificación de los principales motivos, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas.

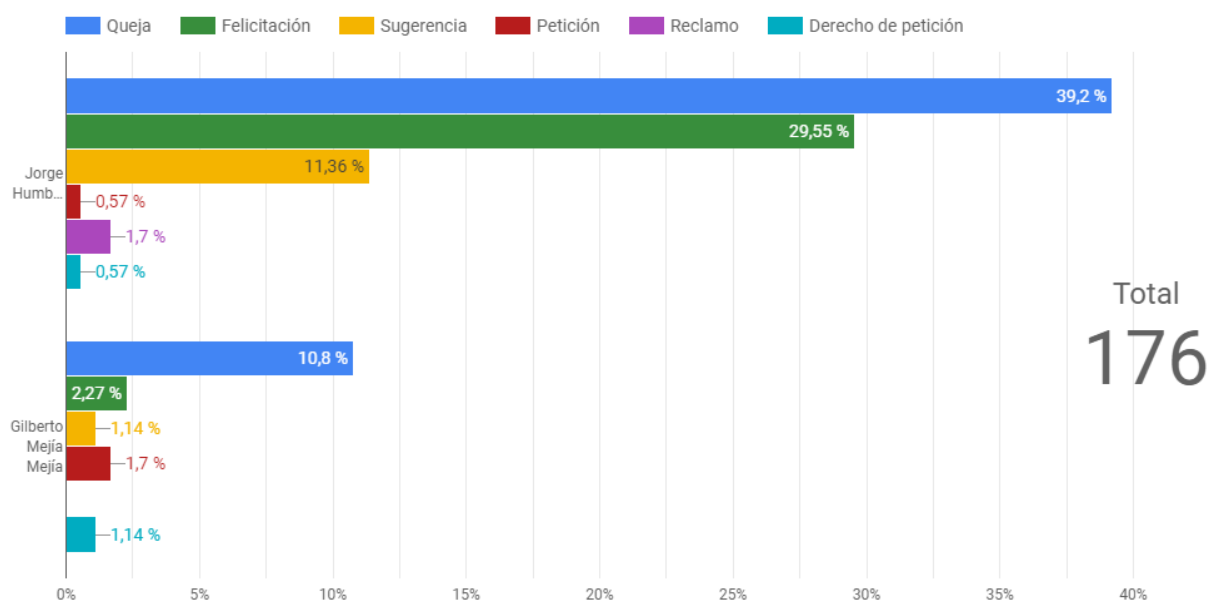
El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

Tipo de PQRSF / Consecutivo							
Sede a la cual corresponde la PQRSF	Queja	Felicitación	Sugerencia	Petición	Derecho de peti...	Reclamo	Total
Jorge Humberto González Noreña	69	52	20	1	1	3	146
Gilberto Mejía Mejía	19	4	2	3	2	-	30
Total	88	56	22	4	3	3	176

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

A 30 de marzo de 2020 se recibieron en la oficina de Atención al Usuario un total de 176 manifestaciones. El 49.01% (88) de ellas corresponden a Quejas y el 31,82 % (56) Felicitaciones, el 12,5% (22) a Sugerencias y 4,56% (76) a Peticiones 2,4 (4)

Se mantiene una relación entre las proporciones correspondiente a Quejas y Felicitaciones del 73,52% y los Reclamos y Sugerencias del 26,48%.



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

El mayor número de quejas se presentó en el servicio de urgencias, debido al tiempo de espera para recibir la atención y consulta externa por la falta de oportunidad para la asignación de las citas, y las felicitaciones se dieron con mayor frecuencia en los servicios de hospitalización (Medicina Interna,

Quirúrgicas, Obstetricia, Cirugía, Programa Familia Canguro y pediatría) por la atención calidad, trato y servicio humanizado.

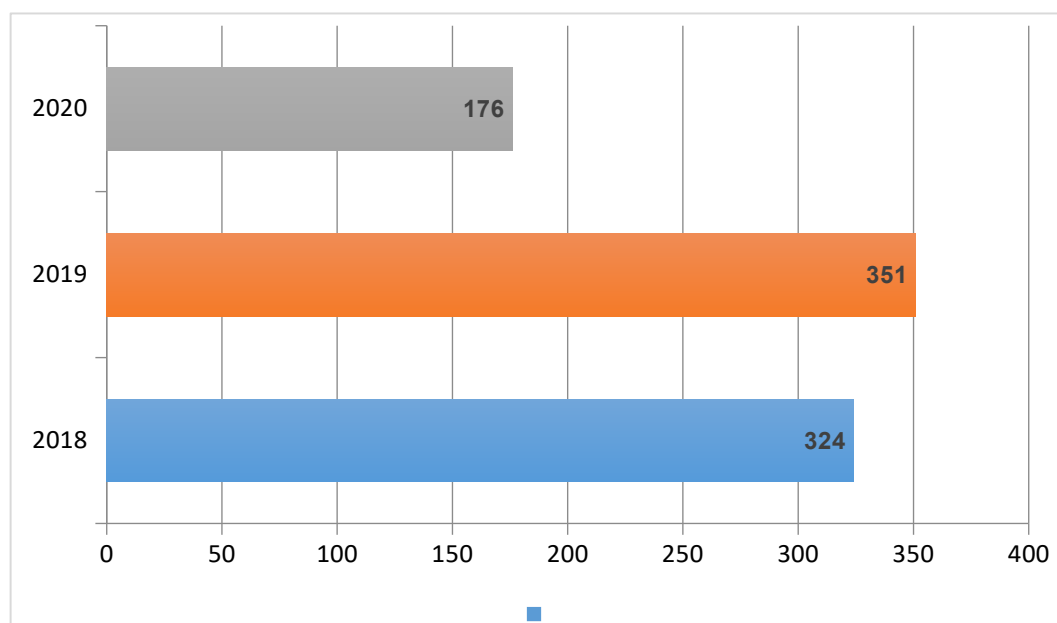
Al analizar las principales causas o motivos de reclamo por parte de los usuarios se encuentra:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas con especialistas
- Dificultades para establecer comunicación telefónica con la institución
- Demora en el tiempo de espera para la atención en urgencias TRIAJE
- Sugerencia en mejorar las instalaciones y planta física

Los siguientes gráficos presentan la tendencia de las manifestaciones recibidas durante las últimas tres vigencias, donde encontramos una tendencia hacia la disminución aunque con unos valores que comienzan a mostrar cierto grado de estabilidad.

TIPO DE MANIFESTACION	2018	2019	2020
FELICITACIONES	197	209	56
PETICION	12	9	7
QUEJA	79	77	88
RECLAMO	3	6	3
SUGERENCIA	33	50	22
TOTAL	324	351	176

COMPARATIVO DE PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE AÑOS 2018-2019-2020

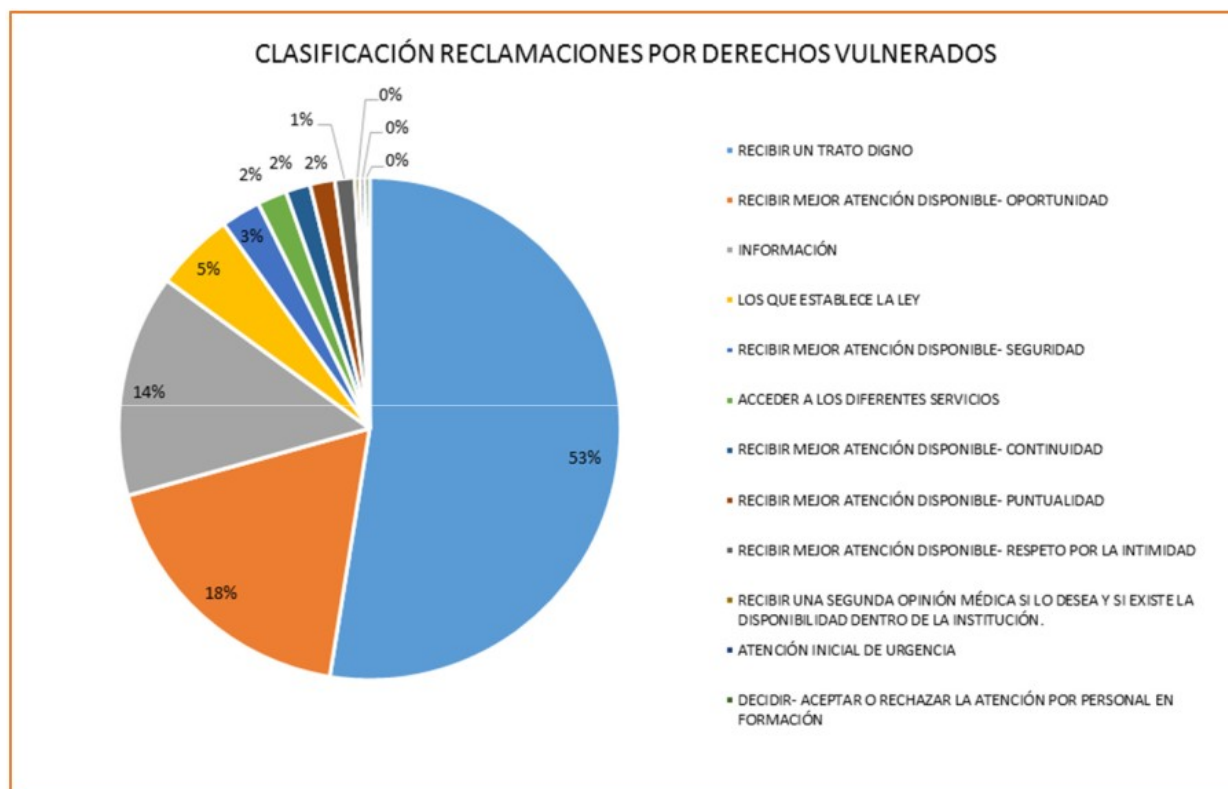


Se observa un aumento en el año 2019 del 8,3% con relación al año 2018, pasando de 324 manifestaciones en el año 2018 a 351 en el 2019, sin embargo para el año 2020 vemos una importante disminución en el total de las manifestaciones de 49,85%. Por su parte, comparando cada una de las expresiones, encontramos que las Felicitaciones fueron 209 en el primer trimestre de 2019 y 197 en el mismo período de 2018; las quejas 88 en 2019 y 79 en 2018, las sugerencias 33 en 2018 y 50 en 2019 y los reclamos 3 en 2018 y 6 en 2019.

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.

Las reclamaciones recibidas en el período comprendido entre Enero y marzo de 2018 hicieron referencia a la vulneración de los derechos. De este 86,03%, el 52,55% tienen que ver con el trato, seguido por derecho a Recibir mejor atención en el servicio de Urgencias – Oportunidad con el 18,15%, el derecho a recibir Información de disponibilidad de citas con 14,33% y los que establece la ley con el 5,10%. En los que establece la ley se contemplan: derecho a morir dignamente, que se respondan las peticiones respetuosas, ser integrante de la asociación de usuarios, entre otros.

■ 1er trim. ■ 2º trim. ■ 3er trim. ■ 4º trim.

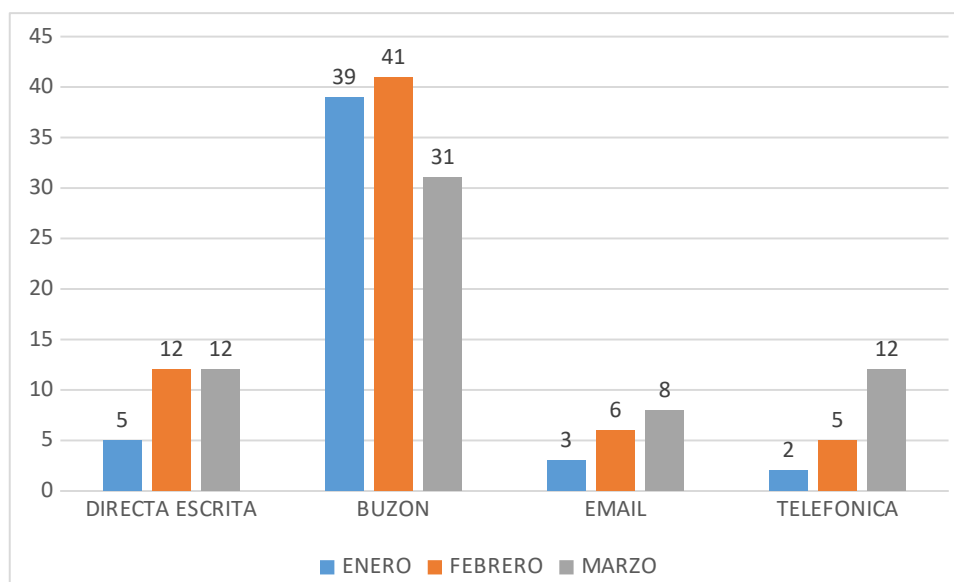


MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF

En el primer trimestre del 2020 se evidencio que el principal medio por el cual se recibieron las PQRSF fue el BUZÓN DE SUGERENCIAS con un total de 111; seguido de las PQRSF directas de forma Escrita con un total de 29 y por teléfono 19; esto indica que el usuario deposita su confianza con la seguridad que sus PQRSF, están siendo atendidas y resueltas.

MEDIO QUE SE RECIBEN LAS PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DIRECTA ESCRITA	5	12	12	29
BUZÓN	39	41	31	111
EMAIL	3	6	8	17
TELEFÓNICA	2	5	12	19
TOTAL	49	64	63	176

MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF



Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas (sin gestionar), los informes mensuales para el Comité de Humanización, Comité de Ética Hospitalaria, Asociación de Usuarios, el informe bimestral para el seguimiento Plan de Acción, entre otros.

Todas estas estrategias sumadas al seguimiento por medio de indicadores, 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 11 (Once) días hábiles contados desde su recepción.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2020				
PERIODO CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Sumatoria de tiempo de respuesta a Reclamos y sugerencias	588	602,7	693	1281
Total reclamos y sugerencias	49	64	63	176
INDICADOR	12	12.3	11	11,76

III. CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL PERÍODO EVALUADO

Durante el I trimestre del año 2020 se observa que las 10 primeras causas son:

1. Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas
2. Falta de calidez y trato amable.
3. Demora en el Proceso de Facturación
4. Demora en la atención al llamado en el servicio del triaje en servicio de Urgencias
5. Incumplimiento por parte de los especialista al atender usuarios.
6. Posibles novedades de seguridad del paciente
7. Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos
8. Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramites de autorización ante la EPS
9. Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos. No agenda disponible
10. Reclamo por infraestructura y planta física.

De 176 quejas y reclamos recibidas, la principal causa para este trimestre es dificultad en la comunicación telefónica con un 35% (61), esto se debe al

aumento de demanda de solicitudes de asignación de citas por el conmutador y la segunda es por la asignación de citas de procedimientos de cirugía y cardiología ya que estas citas deben ser solicitadas directamente en los servicios y no a través del Conmutador, para la cual la institución se encuentra evaluando las estrategias para eliminar la causa raíz que está generando estas inconformidades.

Como segunda causa con un 21% (37) se encuentra la demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos y no agenda disponible; la tercera causa es la demora en el servicio del triaje, con un 13 % (22), luego la falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS con un 9% (15), seguido de la demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos con un 8% (14), la falta de calidez y trato amable que representan un 7% (12) que son en su mayoría presentadas en el mes de enero y febrero, la demora en el proceso de facturación con un 7% (12), esto se debe a los traumatismos que se han generado por la plataforma somos + y alto volumen de usuarios; se tomaron los correctivos necesarios para disminuir esta causa pero se habilitó una taquilla preferencial para los adultos mayores, y la asignación de las citas desde la plataforma de la E.S.E.

Manifestación de felicitaciones

Durante el primer trimestre del 2020 los usuarios del Hospital San Juan de Dios de E.S.E. Rionegro radicaron 30 manifestaciones con descripciones como:

- *Muchas gracias por su gran aporte en mi mejoramiento de calidad de vida ya que ha sido un cambio muy notorio Dios los bendiga.*
- *Me siento muy agradecida con el Hospital por la cirugía que me hicieron han mejorado mi calidad de vida gracias por sus servicios que sigan mejorando gracias.*
- *Felicitaciones han surgido cambios en el servicio de Consulta Externa y toma de radiografías para la atención.*
- *Felicitaciones a savia salud por contratar a una persona tan llena de calidad humana compromiso eficiencia y ante todo una atención al usuario excelente como la jefa Laura que coordina las citas y las enfermeras del 101.*

IV. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

La “**PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS**”, es la proporción de

usuarios encuestados que califican el servicio prestado por la Institución como bueno o muy bueno. Para este indicador se aplica el formato de Encuesta diseñado por la Institución y la meta es del 95%.

En lo que va transcurrido de la presente vigencia, se identifica un comportamiento variable del indicador; se realizaron 771 encuestas de satisfacción en las diferentes sedes de la institución.

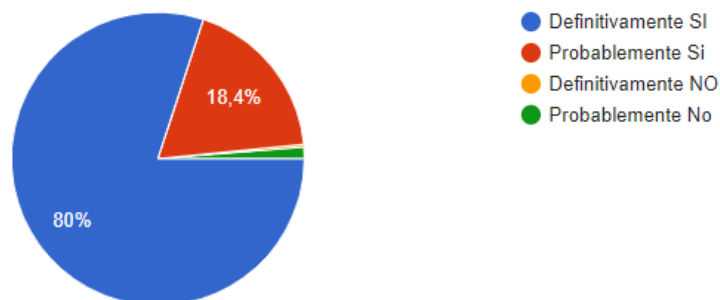
PROPORCIÓN DE USUARIOS ENCUESTADOS SATISFECHOS 2020					
PERIODO	CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	Número de usuarios Satisfechos	222	313	198	733
	Total de Usuarios encuestados	235	317	219	771
	INDICADOR	94. %	98%	90%	94 %

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.

A partir del primer trimestre del 2020 se realizaron los ajustes pertinentes al instrumento utilizado para la captura de la información, permitiendo de manera actualizada darle continuidad al seguimiento y trazabilidad de la satisfacción.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital?

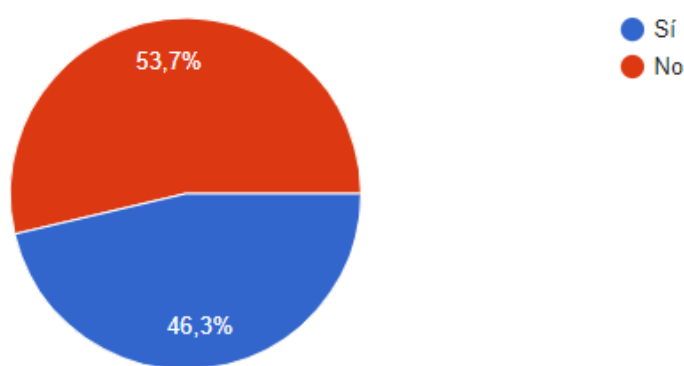
771 respuestas



Definitivamente Si		617	80%
Probablemente SI	142		18.4%
Definitivamente No	10		1.3%
Probablemente No	2		0,3%
	771		100 %

¿Sabe usted cuáles son sus derechos y deberes dentro del hospital?

771 respuestas



PARTICIPACIÓN SOCIAL

La Institución ha puesto en marcha el plan de trabajo y dispuesto todos los recursos necesarios para la adopción de la Política Pública de Participación Social, la cual se encuentra incluida dentro de las actividades del plan de acción para la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA SALUD

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

Actualmente se viene realizando las reuniones el primer martes de cada mes en el auditorio de la unidad Ambulatoria del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro sede Jorge Humberto Gonzales Noreña, se encuentra conformado por

las siguientes personas:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Deyanira López Ciro	Representante Junta Directiva HSJD
Guillermo Zapata Orozco	Secretario asociación usuarios HSJD
Juan Felipe Puerta	Representante Secretaria de Participación Ciudadana
Mateo Quintero Quintero	Coordinador Asociación Usuarios HSJD
Mónica Mildred Arcila	Representante Oficina Atención al usuario HSJD
Olga María Vargas Giraldo	Representante Comité de Ética HSJD

La Asociación de Usuarios tiene un representante en la Junta Directiva del Hospital, un representante en el Comité de Participación Comunitaria – COPACO municipal, un representante en el Comité de Ética Hospitalaria del Hospital y presentaron candidato para representante en los Consejo Municipal y Departamental de Seguridad Social en Salud.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

El Comité de Ética realiza sesiones ordinarias de manera mensual (4to jueves de cada mes) En algunos casos se convoca a Comité Extraordinario (Presidente o dos de sus miembros) cuando se requiere evaluación de investigaciones de relevancia para el Hospital, análisis de casos en los que se presente un dilema Ético.

Está conformado por los siguientes integrantes:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Cyntia Teresa Mogollón	Asesora de Calidad
Deyanira López Ciro	Representante de la Asociación de Usuarios
Mónica Mildred Arcila	Coordinadora de Atención al Usuario
Olga María Vargas	Representante de la Asociación de Usuarios
Patricia Elena Quintero	Subdirectora Científica
Ana Cristina Betancur	Representante Médicos
Paula Andrea Márquez Delgado	Representante Enfermería
Presbítero Edison Benjumea	Representante por parte del COPACO

CONCLUSIONES

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E. de Rionegro, las manifestaciones clasificadas en felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido analizadas para efectos del presente informe.

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 una atención Humanizada.

Desde el Sistema de Información y Atención al Usuario (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.

Atención al Usuario basado en la normatividad vigente, continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participará en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo y generación de soluciones, aprovechando toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del proceso con impacto favorable en el pilar Gestión PQRSF.

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.

Se evidencia que muchas de las citas asignadas con los especialistas no son efectivas, considerando que nuestros usuarios tienen como hábito presentarse sin copias de historias clínicas, ordenes médicas, reporte de laboratorios y ayudas diagnósticas, necesarias para determinar diagnóstico y conducta según el caso. La implementación de la plataforma SOMAS + de SAVIA SALUD generó dificultades en la prestación de servicios.

Para el primer trimestre de 2020, desde SIAU se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará

referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del proceso.

Informe realizado por el área de Atención al Usuario del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.