

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSF) SEGUNDO TRIMESTRE II – 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 segundo 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.
- Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Protección Social. Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS). *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.*

I. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para la gestión de las PQRSF, 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/
Presencial	Contáctenos	
	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 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; 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.

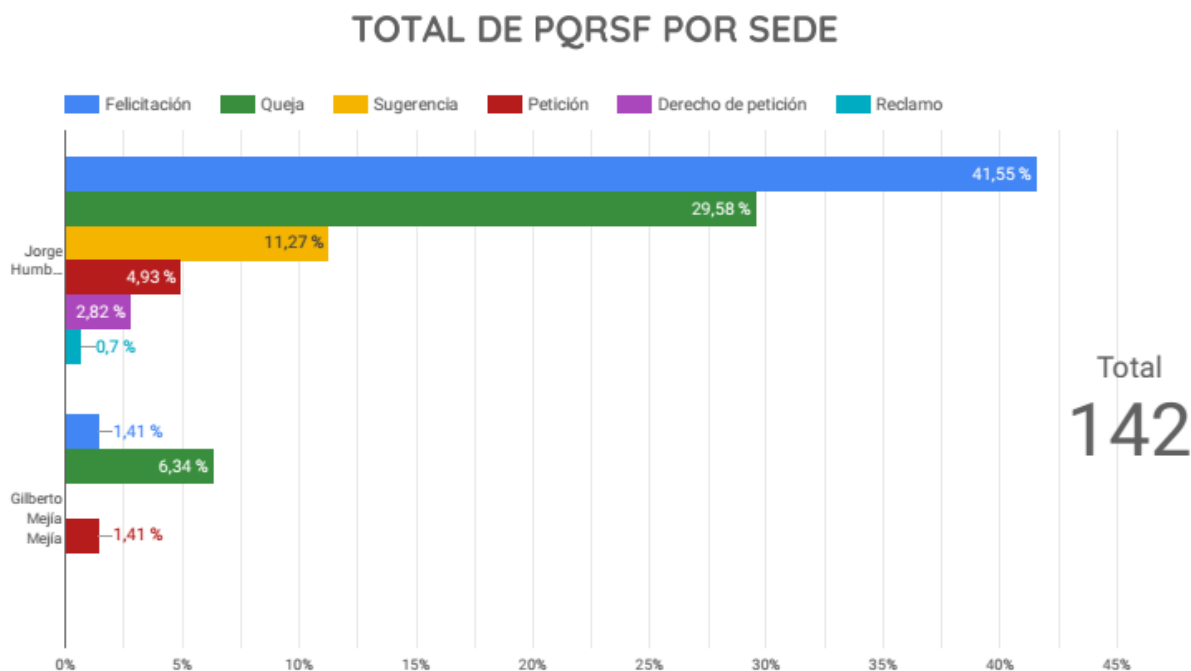
El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

SEDE a la cual corresponde la PQRSF	FELICITACION	QUEJA	SUGERENCIA	PETICION	D. DE PETICION	RECLAMO	TOTAL
JHGN	59	42	16	7	4	1	129
GMM	2	9	0	2	4	1	18
TOTAL	61	51	16	9	4	1	142

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

A 30 de junio de 2020 se recibieron en la oficina de Atención al Usuario un total de 142 manifestaciones. El 42.9% (61) de ellas corresponden a felicitaciones y el 35.9 % (51) quejas, el 11,27% (16) a Sugerencias y 4,93% (9) a Peticiones 2,82 (4)

Se mantiene una relación entre las proporciones correspondiente a Quejas y Felicitaciones del 71,13% y los Reclamos y Sugerencias del 28,87%.



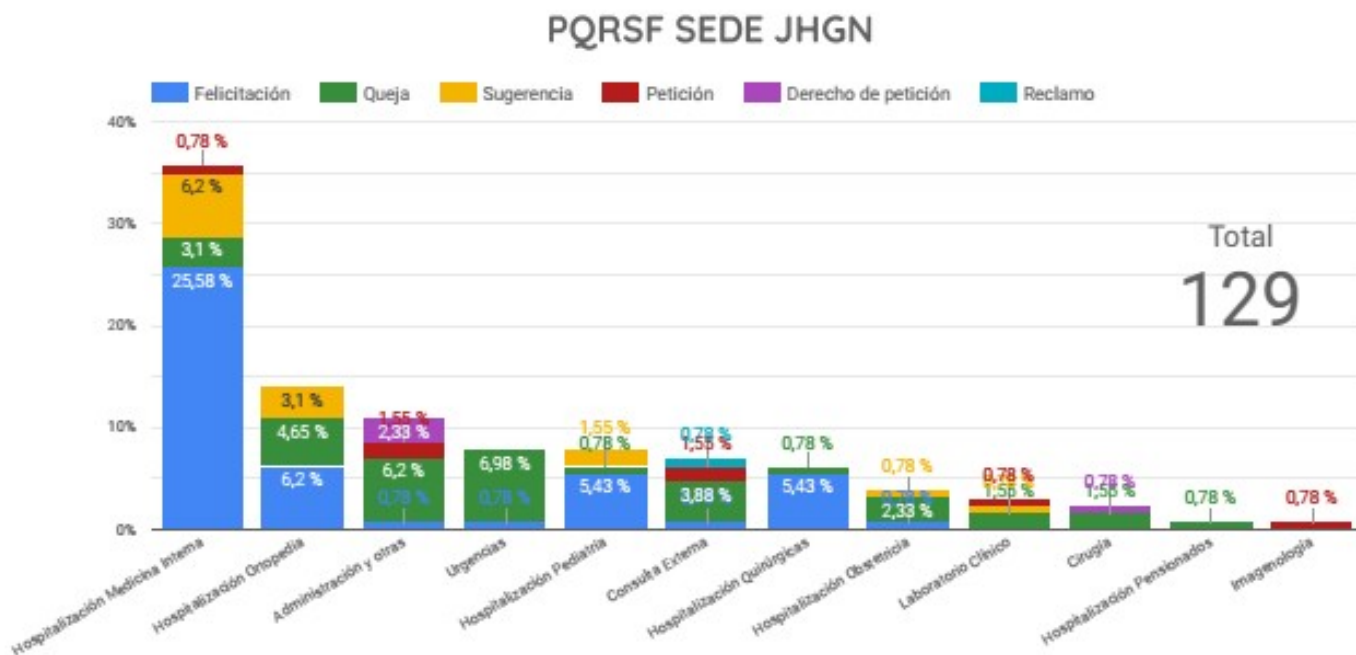
Fuente: Oficina de Atención al Usuario

En la sede Jorge Humberto González Noreña el mayor número de quejas se presentó en el servicio de urgencias, consulta externa, programación de cirugía, debido al tiempo de

espera para recibir la atención, 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.

Servicio JHGN / Consecutivo													
Tipo de PQRSF	Hospit...	Hospit...	Admin...	Hospit...	Urgen...	Consu...	Hospit...	Hospit...	Labor...	Cirugía	Hospit...	Image...	Total
Felicitación	33	8	1	7	1	1	7	1	-	-	-	-	59
Queja	4	6	8	1	9	5	1	3	2	2	1	-	42
Sugerencia	8	4	-	2	-	-	-	1	1	-	-	-	16
Petición	1	-	2	-	-	2	-	-	1	-	-	1	7
Derecho de petici...	-	-	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	4
Reclamo	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	46	18	14	10	10	9	8	5	4	3	1	1	129

Fuente: Oficina de Atención al Usuario



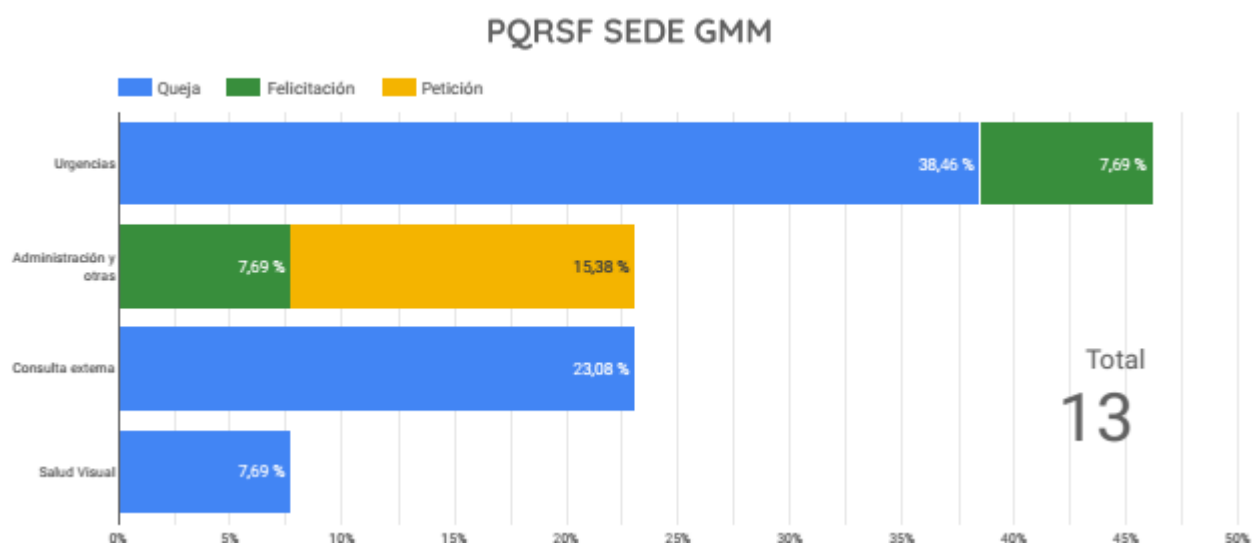
Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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

- Cancelación de servicios de Dermatología, otorrinolaringología.

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

En la sede Gilberto Mejía Mejía se presenta el mayor número de quejas en el servicio de urgencias, consulta externa, debido al tiempo de espera para recibir la atención, y las felicitaciones se dieron con mayor frecuencia en los servicios de hospitalización y toma de muestras

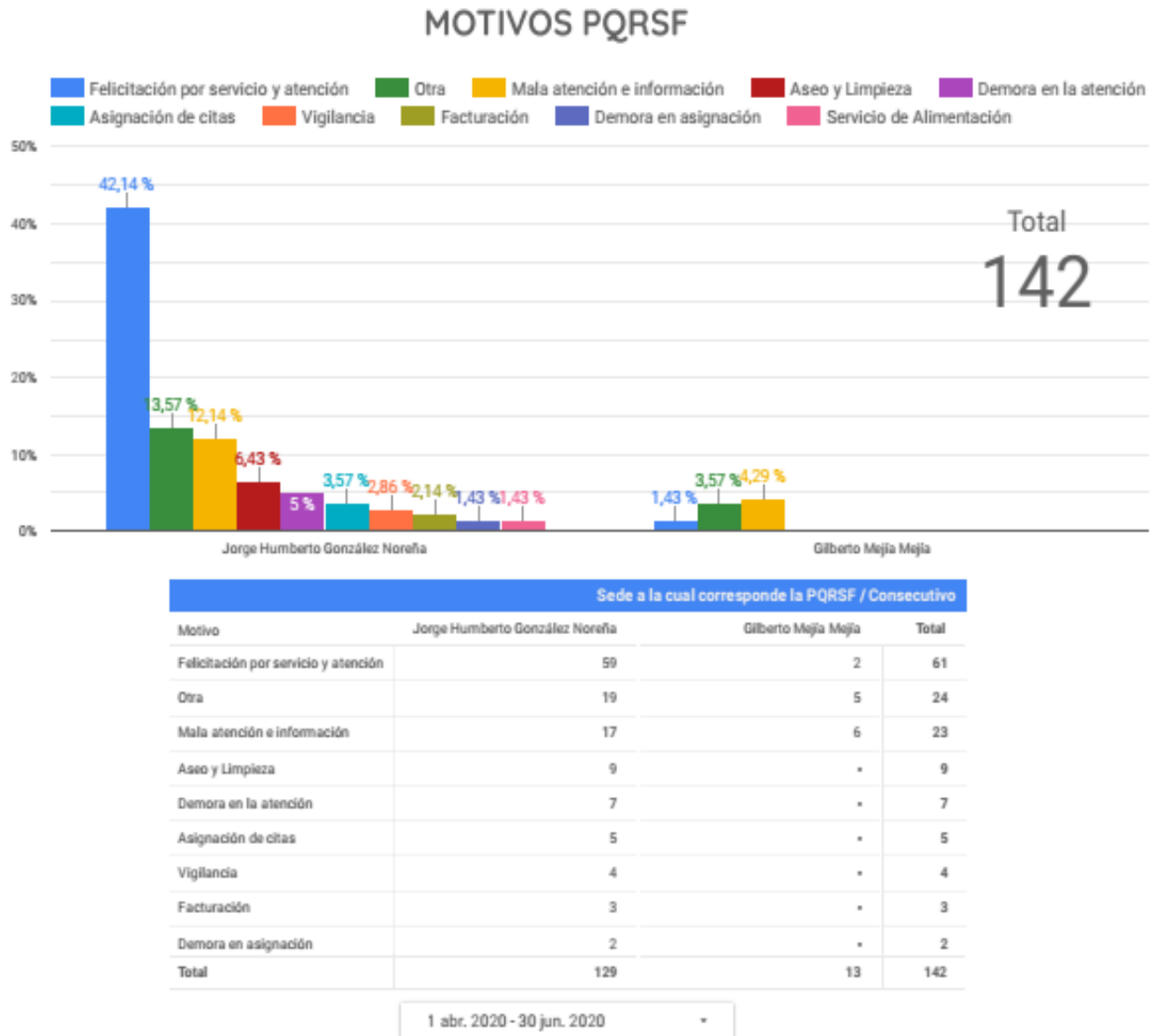


Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Servicio GMM / Consecutivo				
Tipo de PQRSF	Urgencias	Consulta externa	Administración y otras	Salud Visual
Queja	5	3	*	1
Felicitación	1	*	1	*
Petición	*	*	2	*
Total	6	3	3	1
				13

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

III. Principales motivos de las PQRSF.



Para el segundo trimestre del 2020, dentro de la clasificación de PQRSF, las felicitaciones ocuparon el primer lugar con un 42.9% (61). Las principales causas de los reclamos fueron falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas y la atención en el servicio de Urgencias. Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Atención al Usuario ha identificado la necesidad de fortalecer el proceso interinstitucional con 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, considerando de alta importancia el enfoque contractual que de claridad de la capacidad instalada específica para El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, determinándose la oferta superior a la demanda, lo que permitiría garantizar servicios con calidad haciendo énfasis en el criterio de oportunidad.

Distribución porcentual de las principales causas de PQRSF durante el segundo trimestre 2020

	%
PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF	
<i>Comunicación telefónica deficiente con la institución para acceder a los servicios.</i>	27.30%
<i>Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos.</i>	12.00%
<i>Demora en la atención en el triaje servicio de Urgencias.</i>	18.00%
<i>Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS.</i>	2.50%
<i>Fallas en el Proceso de Facturación al egreso del usuario</i>	3.00%
<i>Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.</i>	3.10%
<i>Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas. (Dermatología, Neurocirugía, Endocrinología)</i>	19.00%
<i>Falta de oportunidad en la programación de cirugía</i>	4.00%
<i>Incumplimiento por parte de los especialistas al atender usuarios.</i>	3.00%
<i>Mala actitud por parte de funcionarios Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro.</i>	4.00%
<i>Posibles novedades de seguridad del paciente.</i>	2.00%
<i>Reclamo por la planta física e infraestructura en los servicios de urgencias y hospitalización.</i>	2.10%

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 39.52% (51 PQRS) y de manera reiterativa esta ha sido la causa principal de las PQRS radicadas durante este segundo trimestre del 2020.

En cuanto a Felicitaciones de las 61 manifestaciones recibidas el mayor motivo reportado es actitud del funcionario la institución con algunas de las siguientes expresiones como:

-“Muchas gracias por su gran aporte en mi mejoramiento de calidad de vida ya que ha sido un cambio muy notorio con la nueva administración Dios los bendiga.”

-“Gracias por la atención prestada, recibí muy buen trato del personal médico, me voy muy agradecido con ustedes, mi salud mejoro mucho.”

-“Felicitaciones para todos el grupo médico de medicina interna, tanto médico como enfermeras, que atención tan bonita, se ve carisma y el amor con el que estudiaron, así deberían ser todos, de corazón muy agradecida por su atención brindada.”

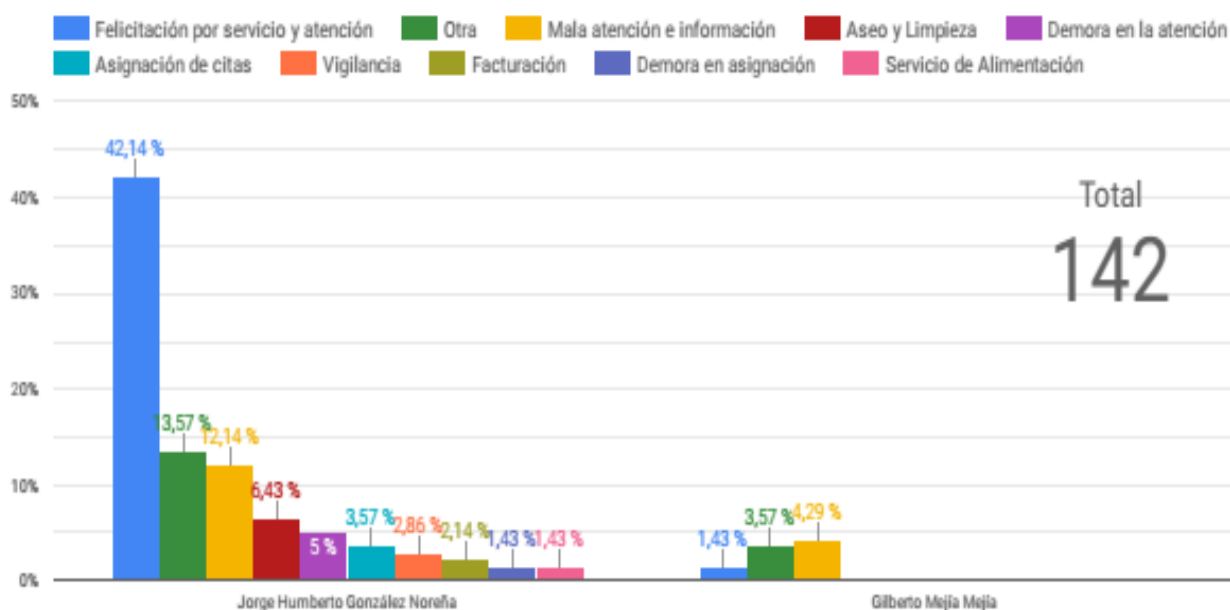
-“Felicitación al Hospital San Juan de Dios de Rionegro, a sus médicos, enfermeras y demás por su desmedida entrega al dolor humano, personas como estas son dignas de ponerlas como ejemplo a algunos hospitales.”

-“Mis más sinceras felicitaciones y agradecimientos al personal médico y enfermería del turno de la noche del día 11 de junio de 2020.

-“Excelente calidad humana, trato a mi tío, amor y vocación por su labor. Las personas a las que extiendo mi más sincera gratitud son: Isamar Londoño, Yesica Santillana, Doris Márquez, Mary Luz Zuluaga Enfermera Jefe, Cirujana Luz Elena Trejos Duque.”

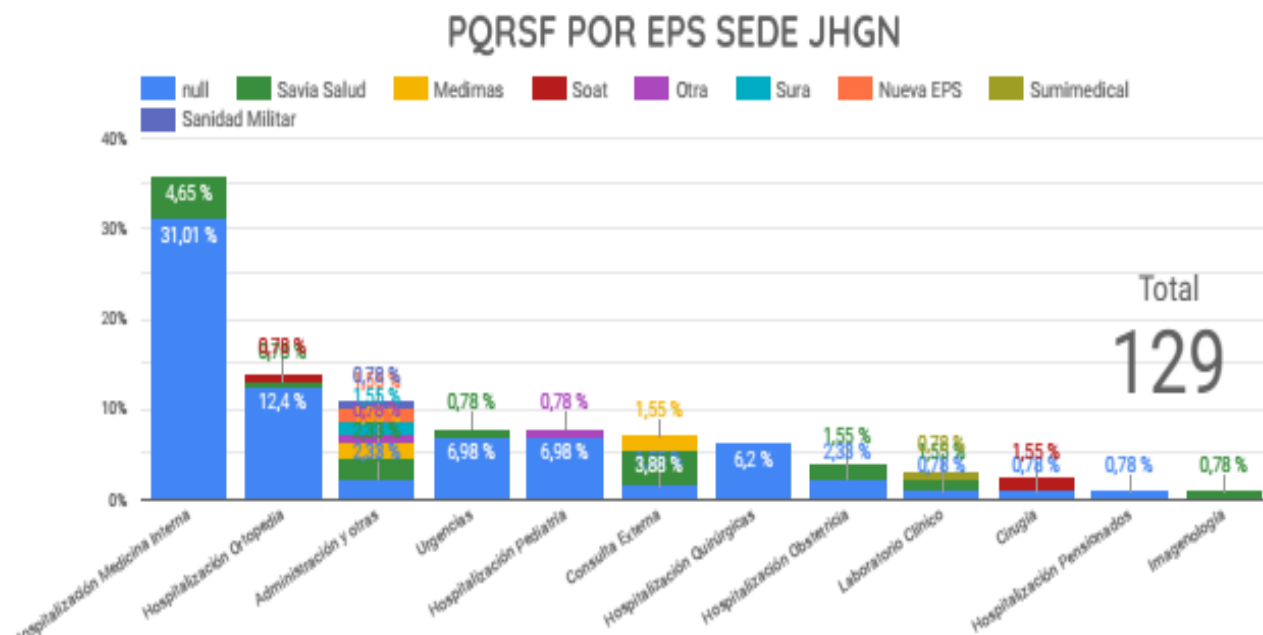
-“Dios siga bendiciendo su bonita labor, los ponga en lugares de exaltación y les reconozca en público todo lo que hacen en cada turno, con cada paciente”

MOTIVOS PQRSF

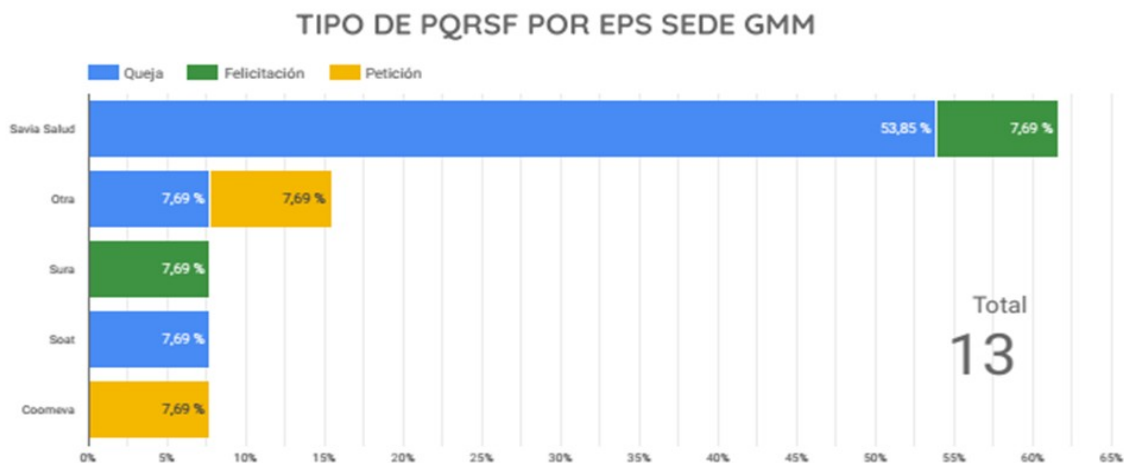


Las manifestaciones presentadas como Reclamos y Sugerencias son tipificadas en diferentes motivos, estos son: Calidad técnica profesional (competencias del funcionarios), Derechos de los pacientes), Alojamiento (comodidad para el paciente), Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios),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

I.V TIPO PQRSF POR EPS POR SEDES



De acuerdo al consolidado de las PQRSF clasificado por EPS, se encuentran representadas así: 4.65% por SAVIA SALUD (22), 31.01% (93) son anónimos, MEDIMAS 0.78% y SOAT. 0,48%.



Medio por el cual se reciben las PQRSF

Del total de 142 PQRSF radicadas, los canales institucionales ofertados por Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro representan el 71,34% correspondiente a 99 casos radicados durante el mes, de los cuales la línea telefónica, 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 71,34% de la información, canal que continua como principal medio de manifestación utilizado por los usuarios.

Distribución de PQRSF radicadas por canales de recepción para el segundo trimestre 2020,



Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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 mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas (sin gestionar) que 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 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 14 (Catorce) días hábiles contados desde su recepción.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Sumatoria de tiempo de respuesta a Reclamos y sugerencias	1320	420	603	2343
Total reclamos y sugerencias	33	42	67	142
INDICADOR	11	10	9	10

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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 95%.

En lo que va transcurrido de la presente vigencia, se identifica un comportamiento variable de indicador; de igual manera lo evidencia la tendencia histórica para el segundo trimestre del 2020.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS SEGUNDO TRIMESTRE 2020				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Número de usuarios Satisfechos	201	335	525	1061
Total de Usuarios encuestados	215	354	544	1113
INDICADOR	94%	95%	96%	95%

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

SERVICIO	% de Satisfacción
Plan Canguro	99%
Banco de Sangre	98%
Laboratorio	98%
Medicina Física y Rehabilitación	98%
Pediatría	98%
Quirúrgicas	98%
Cardiología	97%
Medicina Interna	97%
Ortopedia	97%
Patología	97%
Salud Oral	97%
Salud Visual	97%
Cirugía	96%
Ginecología	96%
Imagenología	95%
Fisioterapia	94%
Consulta Externa	93%
Urgencias	93%

Fuente: Oficina de Atención al Usuario <https://eserionegro.gov.co/pqr/indicador-de-calidad/>

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.

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 Gobernación de Antioquia realizando los respectivos informes de avance a los entes de control, las actividades responden a los ejes y líneas estratégicas de la PPPSS. Asimismo el Hospital ya 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 total compromiso Institucional para facilitar su funcionamiento. Para ello dispone de los recursos necesarios que apoyen el cumplimiento de sus funciones.

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.

Se están llevando a cabo estrategias que permitan incrementar la participación de la comunidad en la Asociación de Usuario, así como se busca incentivar la labor de los integrantes mediante reconocimientos. Con ocasión de la pandemia COVID 19, en el HGM se continúa realizando las actividades de participación mediante reuniones virtuales en las cuales los miembros de la Asociación reciben los informes de la gestión de las PQRS, siguen participando de las reuniones en los diferentes Comités y la Junta Directiva.

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.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

- ✓ 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 ha realizado estrategias que vale la pena resaltar trabajo liderado por la jefe Laura Marcela López Arbeláez
Asignación de citas a través de la página web

<https://www.eserionegro.gov.co/principal/atencion-al-ciudadano/solicite-su-cita>

Cancelación de Citas

<https://www.eserionegro.gov.co/principal/atencion-al-ciudadano/cancelacion-de-citas>

- ✓ Las respuestas dadas por los servicios evidencia 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 proceso responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales, en un 68%, con esto se evidencia que no se está cumpliendo con los plazos establecidos dentro del proceso. Es importante recordar que las reclamaciones deben entenderse como derechos de petición y nos asiste la obligatoriedad de dar respuesta en los términos de ley.
- ✓ La institución ha utilizado todos los medios para promover el proceso como mecanismo de participación, sin embargo, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.
- ✓ El índice de satisfacción del usuario se mantiene en niveles altos,

superando el 96% de satisfacción del usuario.

- ✓ Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional.
- ✓ 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 adhieran y participen.
- ✓ Para el segundo semestre de 2020, si bien las formas de reunión con ocasión de la pandemia ha obligado a establecer otras estrategias de reunión se sigue contando con el compromiso de los miembros activos, con el acompañamiento de la secretaria de aseguramiento se seguirá visibilizando la participación social como elemento fundamental en el ejercicio de la democracia y el control ciudadano que debe existir en las instituciones del Estado para garantizar la transparencia.