

PERIODO	TERCER TRIMESTRE PQR 2024
ÁREA O DEPENDENCIA	ATENCIÓN AL USUARIO
RESPONSABLE	MONICA MILDRED ARCILA FRANCO
DIRIGIDO A	GERENCIA Y CONTROL INTERNO
OBJETIVO	Verificar y validar la oportunidad y calidad del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como la operación de la Oficina de Atención al Usuario del Hospital San Juan de Dios E.S.E. en Rionegro, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024.
ALCANCE	Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución a través de las peticiones, quejas, reclamos (PQR) realizadas por los usuarios a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el tercer trimestre del 2024.
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 (PQR). 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 Tercero del Título Vil 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 PQRSD, 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 de lunes a viernes de 7:00 a 6:00 p.m. jornada continua
BUZONES	- En cada servicio se han dispuesto 20 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 tercera vez a la Institución.

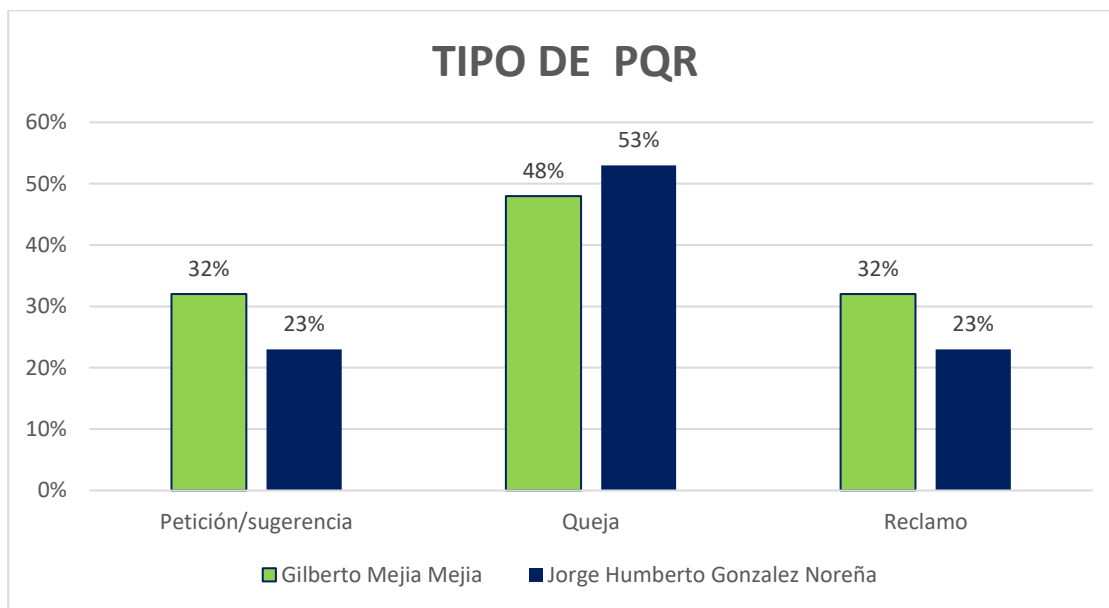
GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El proceso de gestión de las manifestaciones recibidas a través de los diferentes canales descritos en el procedimiento anterior incluye la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

Entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024, se han recibido un total de 389 manifestaciones, de las cuales 205 son quejas, 95 son peticiones o sugerencias, y 89 son reclamos. Se ha evidenciado un aumento en las quejas durante el tercer trimestre del presente año, atribuible a dificultades para acceder a la línea telefónica, falta de oportunidad en la asignación de citas, demoras en la programación de cirugías, maltrato por parte de los especialistas, inconformidad con los largos tiempos de espera en el servicio de urgencias y, en el área de hospitalización, la falta de sábanas y ropa de cama. También se han reportado fallas en la atención y maltrato por parte del personal administrativo y asistencial.

Tipo de PQR/Consecutivo				
Sede a al cual corresponde la PQR	Queja	Petición /sugerencia	Reclamo	Total
Jorge Humberto González Noreña	178	77	78	333
Gilberto Mejía Mejía	27	18	11	56
Total	205	95	89	389

Fuente: Oficina de Atención al Usuario



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

ANÁLISIS DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Las manifestaciones, tales como reclamos y sugerencias, suelen clasificarse según diversos motivos, entre los que se incluyen: calidad técnica y profesional (competencias del personal), derechos del usuario, hotelería (comodidad del paciente), infraestructura y equipamiento (comodidad para los demás usuarios), normas institucionales, portafolio de servicios, satisfacción del usuario y seguridad del paciente. Esta clasificación permite estandarizar las razones de insatisfacción respecto a las expectativas de los usuarios, facilitando así su medición y análisis.

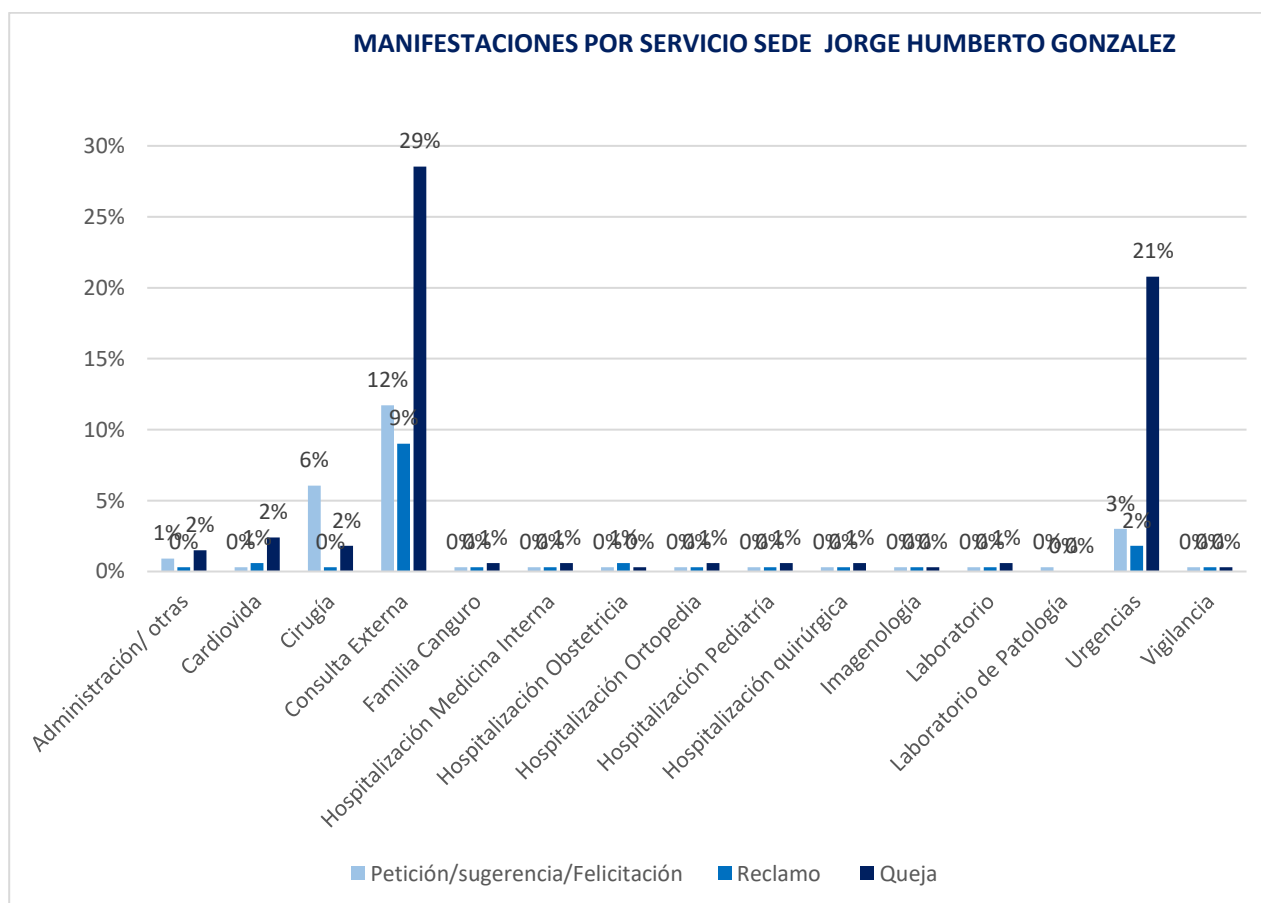
Manifestaciones de los Usuarios en el tercer Trimestre del año 2024 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro- Sede Jorge Humberto González Noreña.

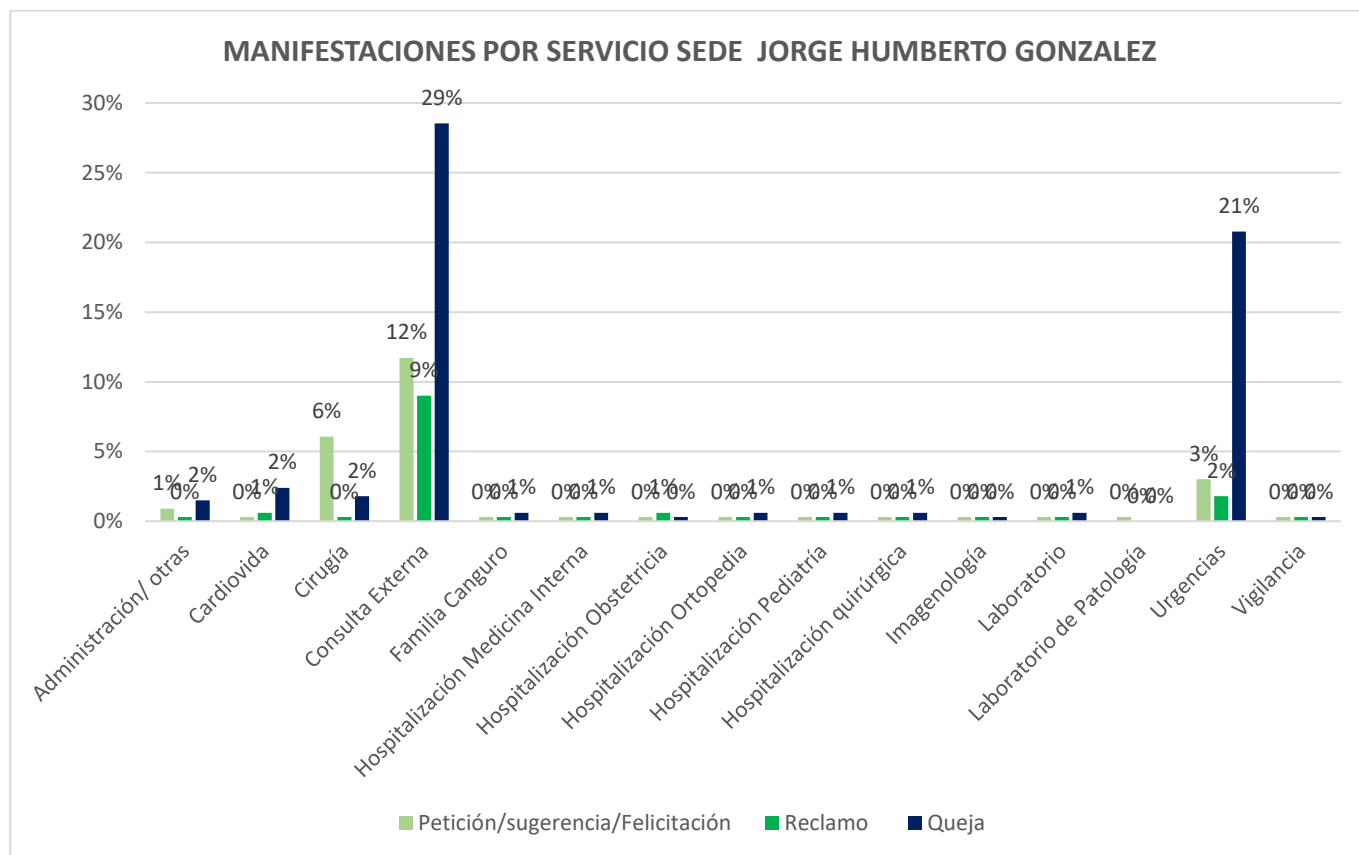
SERVICIO	Petición/sugerencia/Felicitación	Reclamo	Queja	TOTAL
Administración/ otras	3	1	5	9
Cardiovida	1	2	8	11
Cirugía	4	1	6	11
Consulta Externa	42	41	95	178

Familia Canguro	1	1	2	4
Hospitalización Medicina Interna	1	1	2	4
Hospitalización Obstetricia	1	4	6	11
Hospitalización Ortopedia	1	1	5	7
Hospitalización Pediatría	1	1	3	5
Hospitalización quirúrgica	1	1	3	5
Imagenología	1	1	2	4
Laboratorio	0	1	1	2
Laboratorio de Patología	0	0	0	0
Urgencias	18	21	37	76
Vigilancia	2	1	3	6
TOTAL	77	78	178	333

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Durante el tercer trimestre del año 2024 en la sede Jorge Humberto González Noreña se recibieron un total de 333 manifestaciones el 60 % (178) de ellas corresponden a quejas, el 25% (77) a peticiones/sugerencia/felicitación, el 15% (78) a reclamos.



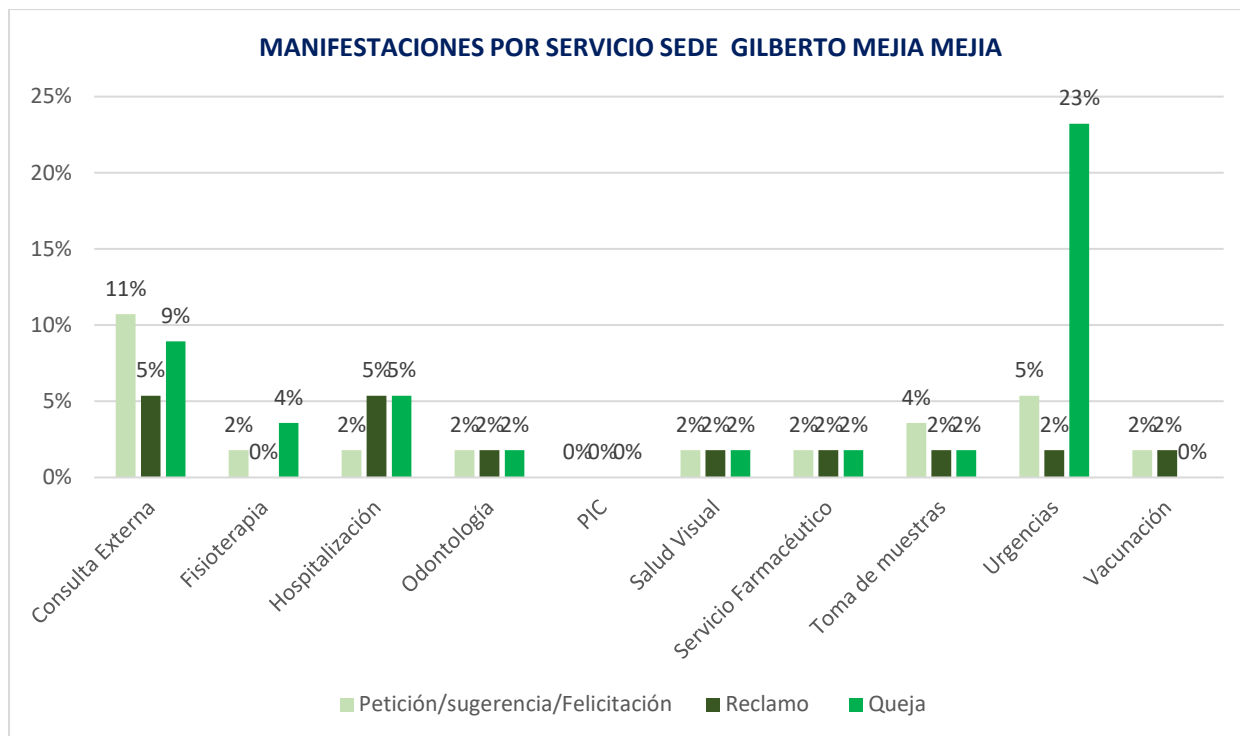


Manifestaciones de los Usuarios en el segundo Trimestre del año 2024 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro - Sede Gilberto Mejía Mejía.

Durante el tercer trimestre del año 2024. Se recibieron un total de 56 manifestaciones el 48% (27) de ellas corresponden a quejas, el 30 % (18) petición/sugerencia/felicitación y reclamos con el 21 % (11).

SERVICIO	Petición/sugerencia/Felicita- ción	Reclamo	Queja	TOTAL
Consulta Externa	6	3	5	14
Fisioterapia	1	0	2	3
Hospitalización	1	3	3	7
Odontología	1	1	1	3
PIC	0	0	0	0
Salud Visual	1	1	1	3
Servicio Farmacéutico	1	1	1	3
Toma de muestras	2	1	1	4
Urgencias	4	1	13	18
Vacunación	1	0	0	1
	18	11	27	56

Fuente: Oficina de Atención al Usuario



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQR

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

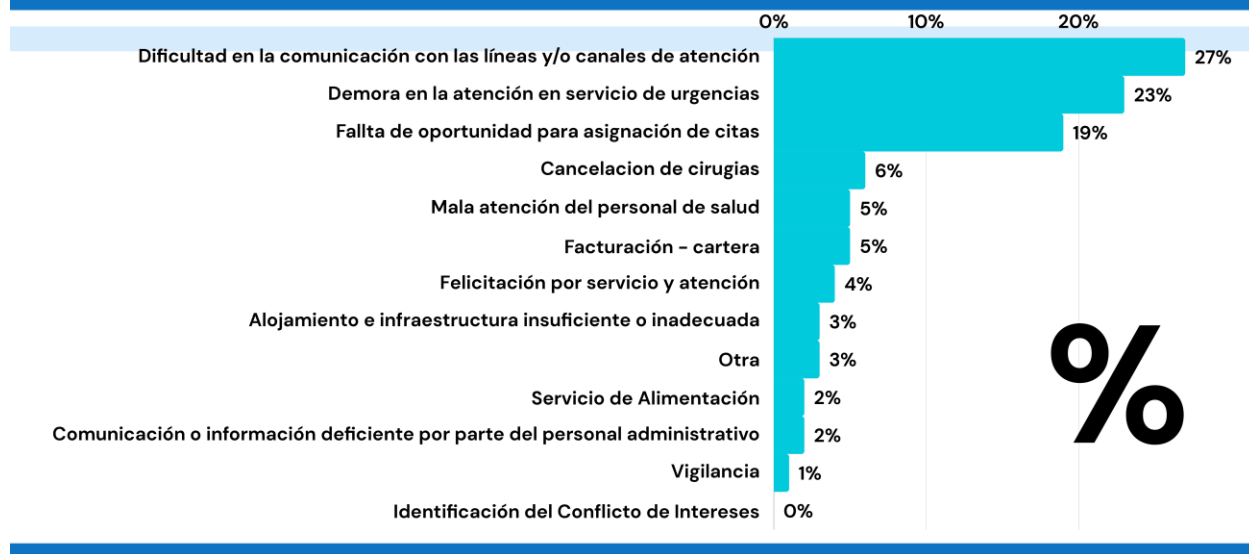
Los principales motivos se destaca la felicitación por el servicio y la atención con un porcentaje del 34%, por asignación en citas 26%, otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 9,06%, por el aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 1,88%, Por la 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.

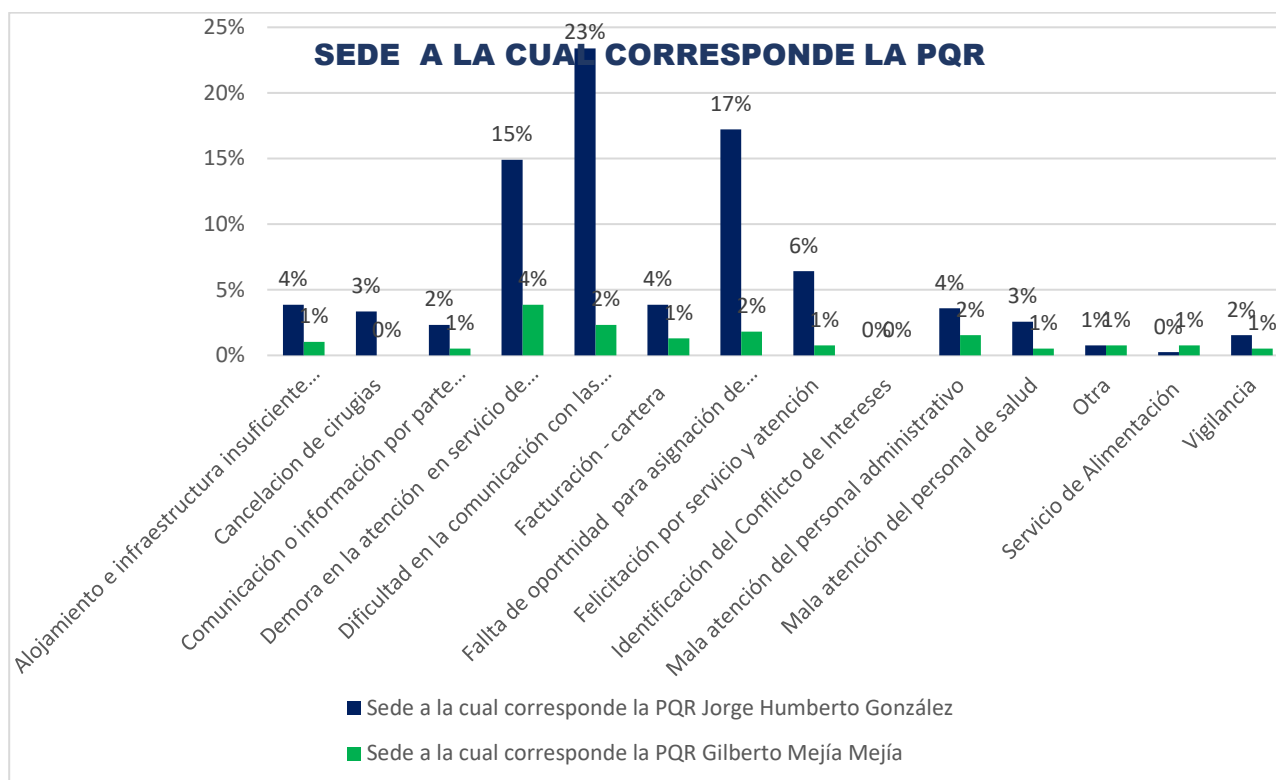
Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Atención al Usuario ha identificado la necesidad de fortalecer los diferentes servicios, evaluando con la gerencia, subdirección médica y líderes de los servicios estrategias para mejorar la atención con un trato humanizado y recobrar la confianza de nuestros 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.

PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQR



Los principales motivos de insatisfacción se centran en la dificultad para establecer comunicación con la institución, que representa un 27%, seguida por la demora en la atención en el servicio de urgencias, con un 23%. La falta de oportunidades en la asignación de citas se sitúa en un 19%, mientras que un 6% corresponde a la cancelación de cirugías debido a la falta de comunicación del personal salud hacia el paciente y oportunidad de turno quirúrgico. Además, un 5% de los encuestados menciona problemas de facturación y cartera, y un 4% expresa felicitaciones por el servicio y la atención recibida. También se reporta una demora en la atención en el servicio de salud con un 3%, problemas en el servicio de alimentación con un 2%, comunicación o información deficiente por parte del personal administrativo con un 2% y, finalmente, cuestiones relacionadas con la vigilancia, que también representan un 3%. Estos datos reflejan las áreas que requieren atención para mejorar la calidad del servicio.



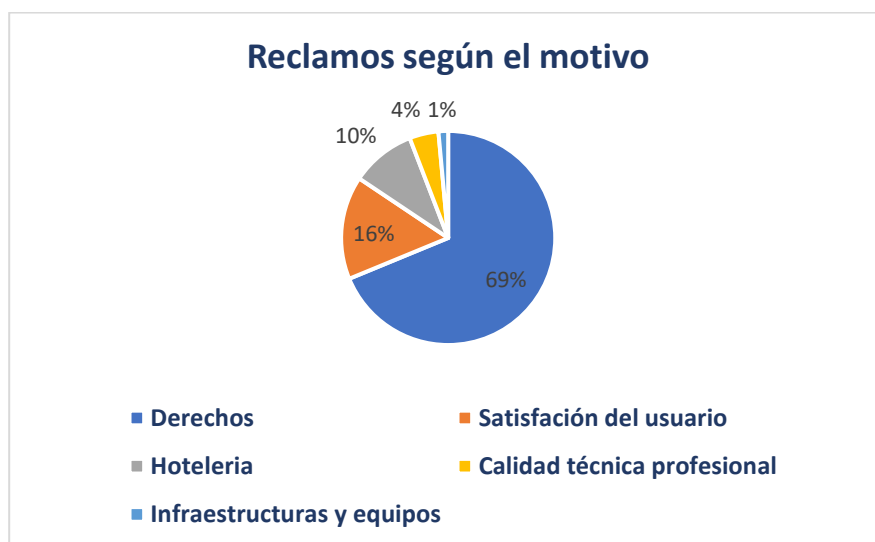
MOTIVO	Sede a la cual corresponde la PQR		
	Jorge Humberto González	Gilberto Mejía Mejía	TOTAL
Alojamiento e infraestructura insuficiente o inadecuada	15	2	17
Cancelación de cirugías	13	0	13
Comunicación o información por parte del personal administrativo	9	2	11
Demora en la atención en servicio de urgencias	58	13	71
Dificultad en la comunicación con las líneas y/o canales de atención	91	9	100
Facturación - cartera	15	4	19
Falta de oportunidad para asignación de citas	67	7	74
Felicitación por servicio y atención	25	3	28
Identificación del Conflicto de Intereses	0	0	0
Mala atención del personal administrativo	14	6	20
Mala atención del personal de salud	10	2	12
Otra	3	3	6
Servicio de Alimentación	6	4	10
Vigilancia	7	1	8
TOTAL	333	56	389

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.
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 salud, Aux de enfermería, enfermeras, médicos, especialistas, técnicos de Rx y camilleros.
	Mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, personal de alimentación
	No atención preferencial a usuarios en condiciones especiales (Discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas)
OPORTUNIDAD	Demora en el trámite de facturación Y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.

	Médicos especialistas llegan tarde a la consulta
	Cancelación de cirugías sin notificación a los pacientes.
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.

Las manifestaciones como reclamos y sugerencias generalmente se clasifican por motivos, tales como: calidad técnica profesional (competencias de los funcionarios), derechos, hotelería (comodidad para el paciente), infraestructura y equipamientos (comodidad para los demás usuarios), normas institucionales, portafolio de servicios, satisfacción del usuario y seguridad del paciente. Estas categorías se encuentran debidamente clasificadas, buscando estandarizar los motivos de insatisfacción de los usuarios para facilitar su medición. Las reclamaciones recibidas por vulneración de derechos en el período comprendido entre julio – septiembre de 2024 fueron 205; de estas el 76% hacen referencia a la vulneración de los derechos, el 22% a satisfacción del usuario, el 2% a seguridad del paciente.



En cuanto a la clasificación de reclamaciones por vulneración de derechos (205), el 85% están relacionadas con dificultades de acceso a los diferentes servicios de salud. Estas dificultades incluyen la disminución en la atención de citas ambulatorias, especialmente en especialidades como ortopedia, neurocirugía, dermatología, otorrinolaringología, cirugía plástica y cirugía pediátrica, así como en la programación de turnos quirúrgicos.

El trato digno representa el 12% de las reclamaciones; sin embargo, se ha observado una leve disminución en las quejas relacionadas con este motivo, lo cual se atribuye al plan de mejora implementado por talento Humano sobre el Buen trato.

El derecho a recibir la mejor atención disponible, entendido como oportunidad, constituye el 1% de las reclamaciones, al igual que el derecho a recibir información. Asimismo, el derecho a recibir atención continua también representa el 1% de las reclamaciones.

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 8% de los usuarios escribieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

“Por medio de la presente quiero solicitar unas felicitaciones especiales a la señora Gloria Romero del Hospital sector citas con especialistas. Por su buena atención al usuario y agilidad en la atención. De lo cual fui atendido el día de hoy, demostrando su formalidad y buena atención al usuario. Se merece una felicitación especial y un día de permiso por su buen servicio.”

Elid Cristobal Aguilar Arcila

Buenas tardes. Como acompañante de mi esposa e hijo, quiero expresar mis más sinceros agradecimientos por la atención recibida durante estos seis días (30/07/2024 - 05/08/2024). Extiendo mis felicitaciones a todo el personal del servicio de pediatría, incluidos enfermeros, auxiliares, pediatras, servicios generales y camilleros. Desde la perspectiva de un paciente y acompañante, reconozco la importancia de ser escuchados y atendidos con empatía y humanismo. Me voy satisfecho al ver que el hospital donde alguna vez trabajé refleja esos valores. Agradezco sinceramente el apoyo que me hicieron sentir como en casa, convirtiendo momentos de angustia en algo más llevadero. Gracias por su paciencia y palabras reconfortantes.

También quiero resaltar a la auxiliar de enfermería Yaneth Muñoz, cuya dedicación y amor por su trabajo son evidentes. Es una profesional intachable, siempre respetuosa y comprometida.

Familia Sánchez Vargas

“Muy buenas tardes me dirijo al personal del hospital para darle las gracias y felicitarlos por los espacios tan cómodos y limpios que tienen en todas las áreas felicitaciones, y agradecerles a las personas de la unidad de cardiología por

su atención tan amable del personal que trabaja al servicio de la comunidad son excelentes seres humanos muchas gracias.”

Luz Mery Zuluaga

“Me dirijo al personal del hospital para darle las gracias y felicitarlos por los espacios tan cómodos y limpios que tienen en todas las áreas felicitaciones, y agradecerles a las personas de la unidad de cardiología por su atención tan amable del personal que trabaja al servicio de la comunidad son excelentes seres humanos muchas gracias.”

Oscar de Jesús Duque Pineda

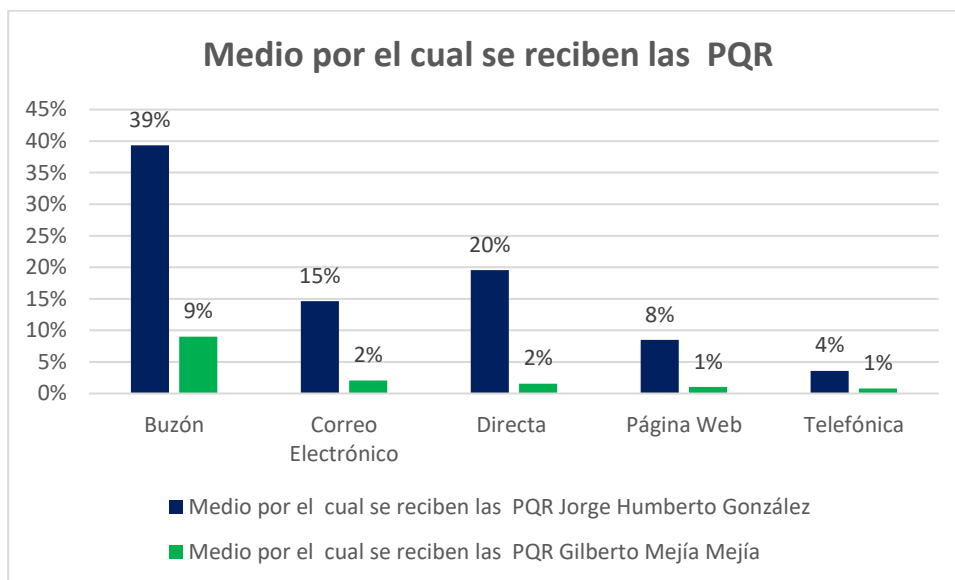
Las manifestaciones presentadas como Reclamos y Sugerencias son tipificadas en diferentes motivos, estos son: Calidad técnica profesional (competencias del funcionario), Derechos de los pacientes), Alojamiento (comodidad para el paciente), Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios),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

MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQR

La recepción de las PQR del tercer trimestre 2024 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 387 PQR 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 PQR 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.

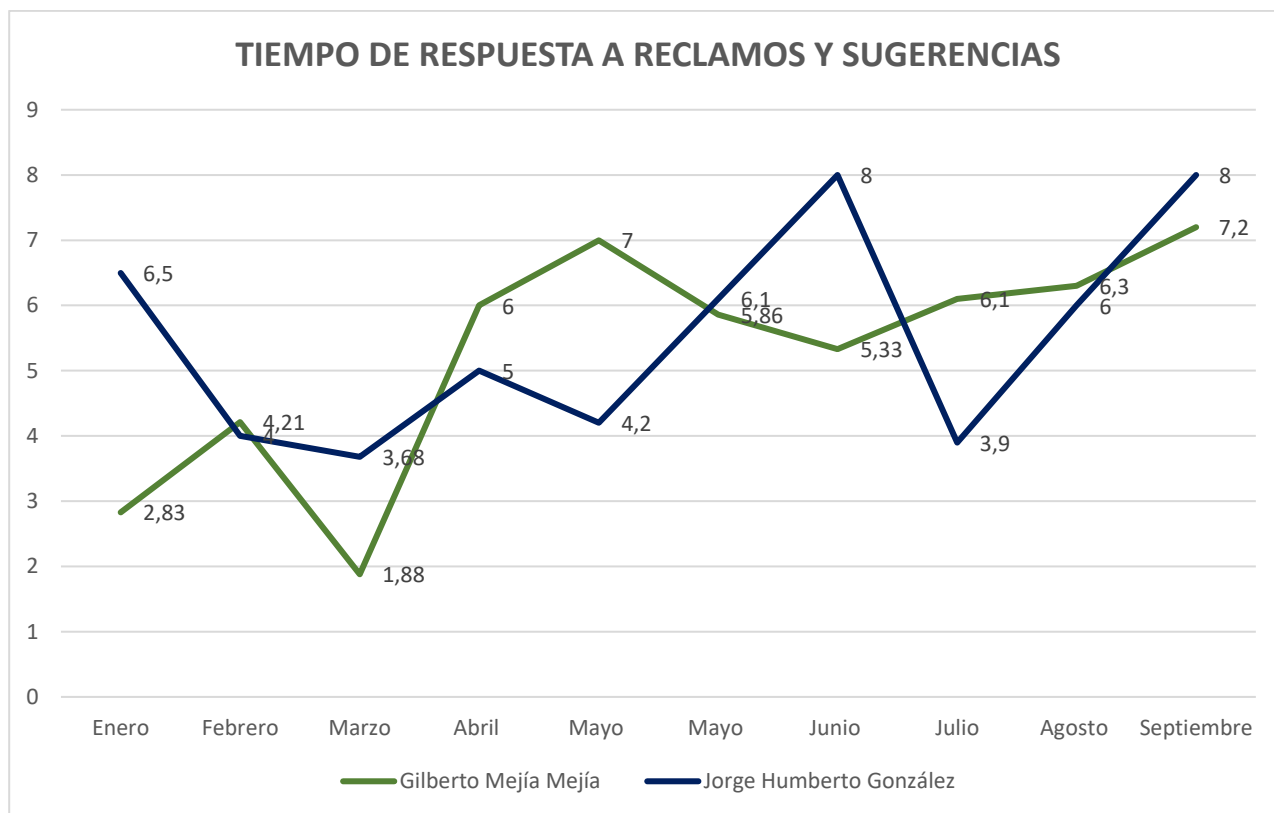
Medio por el cual se reciben las PQR		
Canal de Presentación	Jorge Humberto González	Gilberto Mejía Mejía
Buzón	153	35
Correo Electrónico	57	8
Directa	76	6
Página Web	33	4
Telefónica	14	3
TOTAL	333	56



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.

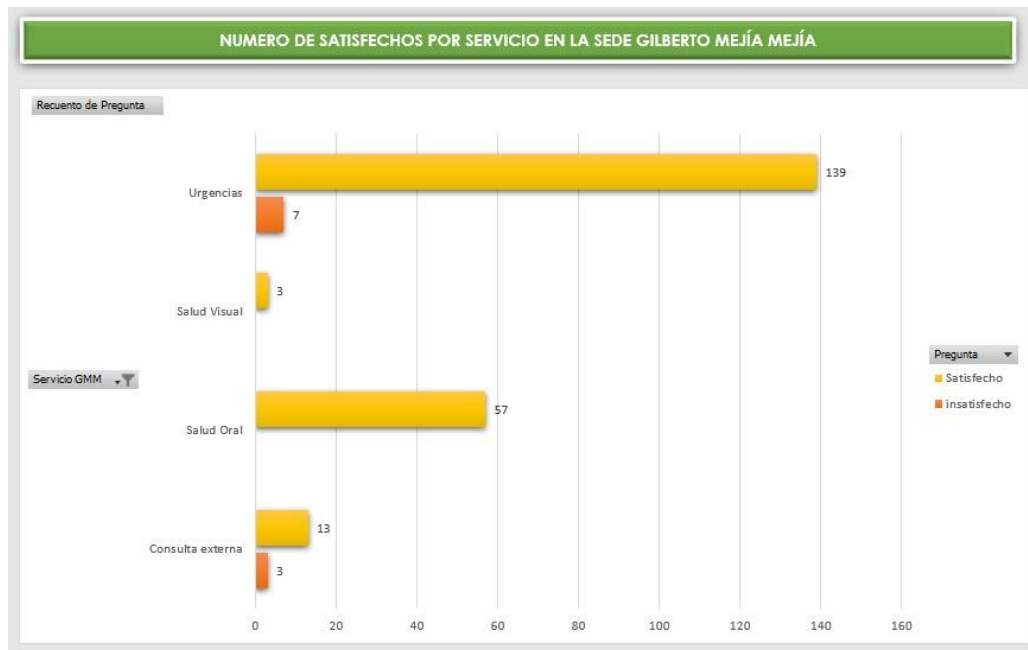
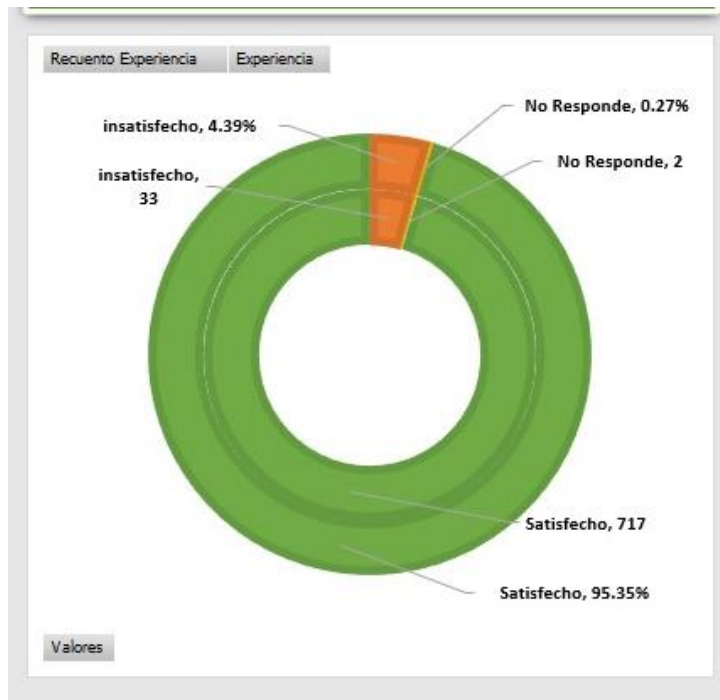
Uno de los indicadores es el "PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS", el cual establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las Reclamaciones y Sugerencias presentadas por los usuarios. Se trata de un indicador decreciente que tiene como meta responder dentro de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

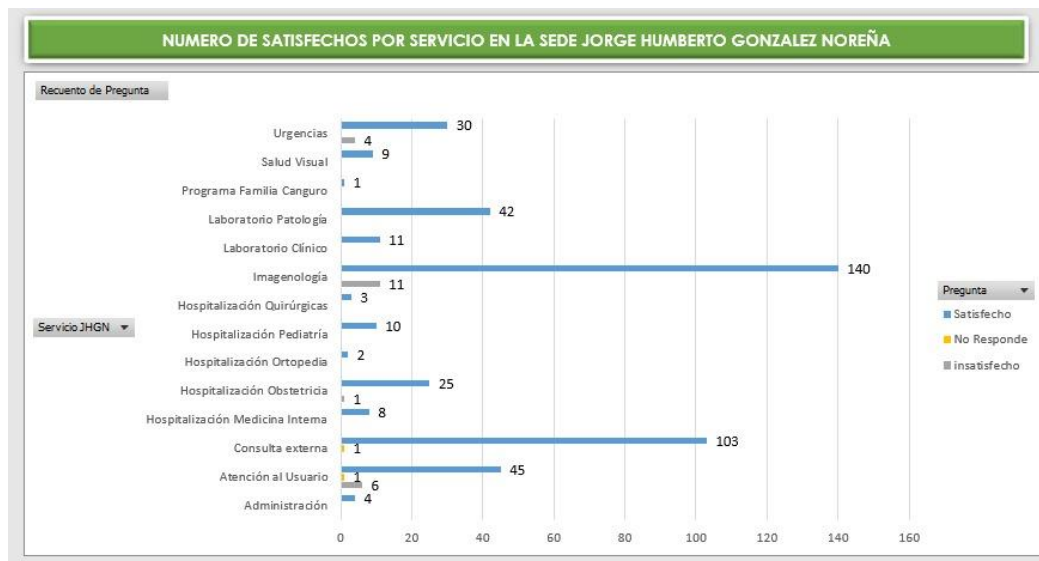


MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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 2024.

SATISFACCION GENERAL				
SEDE	Satisfecho	No Responde	Insatisfecha	Total
Gilberto Mejía Mejía	284	0	11	295
Jorge Humberto González	433	2	22	457
TOTAL	717	3	24	752

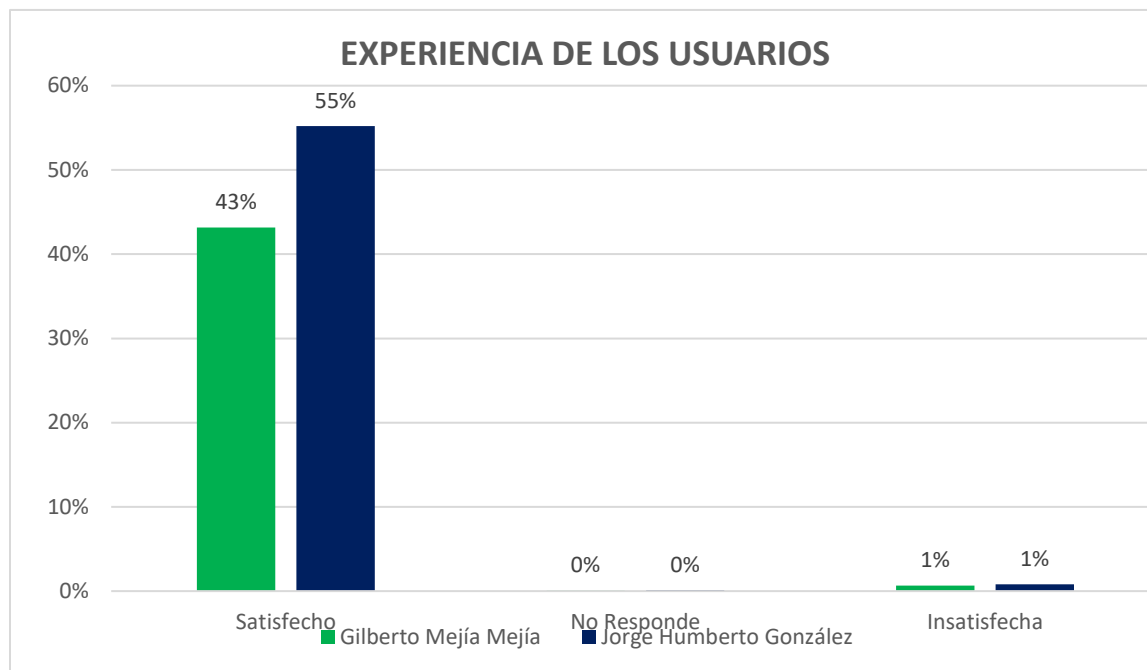




SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

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 2024.

SEDE	Muy Buena	Buena	Regular	No Aplica	TOTAL
Gilberto Mejía Mejía	262	21	1	0	284
Jorge Humberto González	335	96	2	0	433
TOTAL	597	117	3	0	717



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 2024.

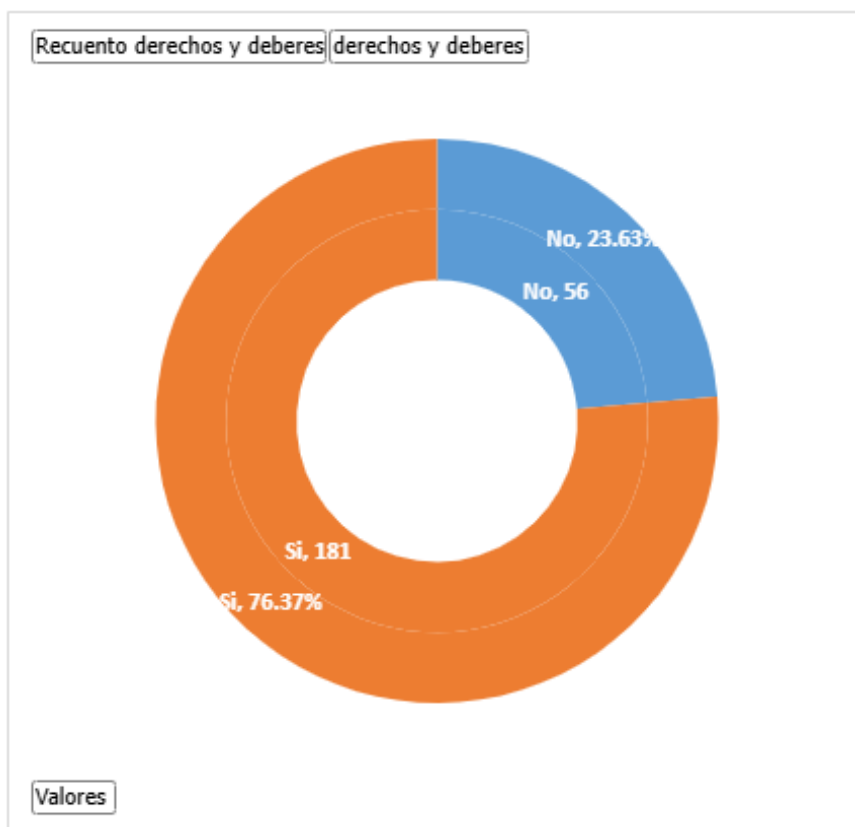
Servicios JHGN	Satisfechos	Total	%
Administración	5	5	100%
Atención al Usuario	33	33	100%
Banco de Sangre	30	30	100%
Cardiovida	25	26	96%
Cirugía	36	36	100%
Consulta Externa	64	65	98%
Hospitalización Medicina Interna	48	49	98%
Hospitalización Obstetricia	29	29	100%
Hospitalización Ortopedia	30	31	97%
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



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 2021-2024.

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
- Divulgación de los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los 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 PQR mensuales.
- Proceso de Eutanasia de las diferentes EPS
- Capacitación sobre aseguramiento y ABC del Sisbén

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 tercer trimestre del año 2024.

- Teniendo en cuenta las 389 solicitudes de información, recibidas en el Tercer trimestre 2024, 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 de acceso a los servicios de salud, destacando dos factores de alto impacto: los canales de comunicación disponibles para solicitar citas médicas no son funcionales, y hay inoportunidad en la asignación de citas con especialistas. Esta situación está relacionada con la sobredemanda de las órdenes acordadas con SAVIA SALUD EPS y el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro.
- Se evidencia que muchas de las citas asignadas con los especialistas no son efectivas, ya que nuestros afiliados suelen presentarse sin órdenes médicas, reportes de laboratorio ni ayudas diagnósticas necesarias para determinar el diagnóstico y la conducta adecuada según el caso. Por tal motivo, hacemos un llamado a todos los actores del sistema para sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de cumplir con estos requisitos.
- Se observan intervenciones oportunas por parte de los servicios en respuesta a los reclamos; sin embargo, se recomienda mejorar la calidad y la rapidez de estas respuestas.
- Es vital la implementación de estrategias efectivas dentro de la Política de Seguridad del Paciente para reducir los eventos adversos y mejorar la satisfacción del usuario.
- Se invita a la subgerencia científica y administrativa a mejorar el tema del hoteleería, ya que es una de las principales quejas. Esto se debe a la desinfección inadecuada de la ropa de cama, la ausencia de medicamentos y la falta de equipos de anestesia, lo que retrasa la programación de las cirugías.

- 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.
- Persisten dificultades relacionadas con el acceso a los servicios de salud, especialmente en la solicitud de citas médicas y la asignación oportuna de citas con especialistas, debido a la alta demanda de servicios.

- Se sugiere realizar un estudio de la capacidad instalada en especialidades como ortopedia, urología, imagenología, dermatología y neurocirugía para satisfacer la alta demanda.
- Es necesario revisar el proceso de facturación, ya que se han recibido constantes reclamaciones por las dos horas de anticipación requeridas para poder realizar el ingreso. Esto ha generado malestar en los usuarios, tanto particulares como de EPS.
- Los usuarios expresan a través de las manifestaciones que el servicio de alimentación ha mejorado, pero es necesario continuar trabajando en la entrega oportuna, presentación y temperatura de los alimentos.
- Se recomienda fortalecer la capacitación del personal en trato digno y humanizado, especialmente de especialistas, auxiliares y jefes de enfermería, vigilantes,
- personal de facturación, cartera y asignación de citas.
- 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.
- 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.
- Se ha estado adoptando progresivamente los lineamientos de la Circular 008 de 2018 de la Supersalud en todas sus directrices.

CONSOLIDADO DE PETICIONES

Número de solicitudes recibidas:	9
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0
Tiempo de respuesta a cada solicitud	5
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Número de solicitudes cerradas	6
Número de solicitudes en trámite	3
Número de solicitudes sin respuesta	0

Documento elaborado por:

Mónica Mildred Arcila Franco

Coordinadora Atención al Usuario