



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



CUARTO INFORME TRIMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Octubre – Diciembre de 2018)

INTRODUCCION

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuales son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se puede establecer la manera como poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la ESE.

A continuación se presenta el informe de los mecanismos de percepción, realizado en el cuarto trimestre de 2018; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información de la apertura de buzones de sugerencias, tramite de quejas y reclamos.

OBJETIVOS

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: *"en toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.

Evaluar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación – Magdalena; del 1 de octubre a 31 de diciembre del año 2018, las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.



ALCANCE

Se verificara la información del SIAU de la E.S.E Hospital San Rafael de Fundación-Magdalena, referente a:

- Recepción, gestión y respuestas a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de usuarios
- Información y orientación al usuario
- Proceso y procedimiento del área seguimiento y revisión continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el tercer trimestre de 2018

ANALISIS DE LA INFORMACION

➤ RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el cuarto trimestre de 2018 se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, quince (15) PQRS a través de los buzones de sugerencias de la entidad.

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	14	93.33%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	1	6.67%
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	15	100%

Fuente: reportes presentados por la líder del proceso



➤ PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZON	15	100%
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA UNICA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: reportes presentado por la líder de proceso

➤ PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	15	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: reportes presentado por la líder de proceso

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que el 100% de estas fueron presentadas por el usuario o su acompañante.



➤ DISTRIBUCION DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA

Las PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

AREAS	CONSULTA EXTERNA	PEDIATRIA	HOSPITALIZACION	URGENCIAS
Según acta de apertura del 14 de octubre de 2018	3	1	0	1
Según acta de apertura del 26 de noviembre de 2018	4	0	1	1
Según acta de apertura del 14 de diciembre de 2018	2	0	0	2
TOTAL	9	1	1	4
PORCENTAJE	60%	6.67%	6.67%	26.66%

Fuente: reportes presentados por la líder del proceso

Las sugerencias presentadas equivalen al 100% de los documentos radicados, las cuales en este trimestre se concentran en su mayoría a las áreas y los procesos de atención a la comunidad, referentes a implementar medidas que mejoren la calidad de la atención, en cuanto al horario de llegada de los médicos y demora en atención a los pacientes; y establecer herramientas que mejoren las condiciones, como la de adicionar sillas en el área de consulta externa e igualmente adicionar camillas en el área de urgencias, entre otros.

De la información presentada se concluye lo siguiente, de las 15 quejas y sugerencias presentadas se analiza que 6 de ellas hacen referencia al insuficiente número de sillas en el área de consulta externa, 2 a la falta de camillas en el área de urgencias, 5 a la calidad de atención prestada por parte del personal asistencial



ya sea por el horario de llegada de los médicos, demora en atención a los pacientes y ausencia de personal asistencial en el turno de la noche; y las otras 2 hacen referencia al aseo de baños e iluminación de pasillos.

De acuerdo a lo anteriormente señalado se depositaron en los buzones de la entidad 15 formatos diligenciados entre quejas y sugerencias de los cuales el 100% expresan insatisfacción.

➤ **ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

- Tabulación de encuestas aplicadas

MESES	TOTAL ENCUESTADOS	ENCUESTADOS SATISFECHOS	ENCUESTADOS INSATISFECHOS
OCTUBRE	273	257	16
NOVIEMBRE	276	263	13
DICIEMBRE	266	259	7
TOTAL	815	779	36
PORCENTAJE	100%	95.59%	4.41%

Fuente: reportes presentados por la líder del proceso



- Calificación de la experiencia global respecto a los servicios de salud que se prestan a los usuarios:

Calificación Mes	Calificación					
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
OCTUBRE	81	142	34	10	6	0
NOVIEMBRE	78	132	53	7	6	0
DICIEMBRE	79	122	58	4	3	0

Fuente: reportes presentados por la líder de proceso

- principales causas de quejas y reclamos

ITEM	CAUSAS
1	Falta de sillas en el área de consulta externa y urgencias
2	Falta de camillas en urgencias
3	Privacidad de los pacientes en todas las áreas
4	Horario para asignación de cita no se cumple
5	Baños de consulta están muy lejos
6	Falta de empatía e inteligencia emocional para lograr la satisfacción de los clientes externos por parte de algunos contratistas.

DEBILIDADES:

- El aumento de quejas referentes a la falta de sillas en la sala de espera de consulta externa.
- Persistencia en la mayoría de las causas de quejas y reclamos de los informes de los tres trimestres anteriores.

FORTALEZAS:

Se sigue observando en los respectivos seguimientos de la oficina asesora de Control Interno que la oficina de SIAU fomenta la participación ciudadana, vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y cumple con el objetivo de darles a conocer esta política administrativa.

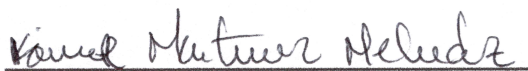


E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



RECOMENDACIONES:

- Se persisten en dar las mismas recomendaciones del trimestre pasado.
- Tomar las medidas necesarias por parte de la alta gerencia para que no sean repetitivas las causales de quejas y sugerencias (sillas en el área de consulta externa y urgencia)
- Promover e invitar a los ciudadanos a realizar sus solicitudes mediante el canal de canal de atención virtual de las PQRS-F, con el propósito de minimizar el uso de papel. (Política de cero papel).
- Establecer alternativas de atención a la comunidad en lo correspondiente a los medios para la asignación de citas médicas, los tiempos en la prestación de los servicios y sistemas de facturación.
- Implementar estrategias para el manejo de las agendas de medico especialistas, que mejoren la atención en lo que respecta a los tiempos de espera para ser atendidos.
- Desarrollar un Plan de Buen trato que comprometa a los equipos de salud a estar permanentemente preocupados de la calidad de la atención entregada y de cómo esta puede impactar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, haciendo una diferencia entre las expectativas y las necesidades de salud de estos mismos.
- Especificar los servicios (urgencias, hospitalización, pediatría y consulta externa) en donde se realizan las encuestas de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.



KARIME MARTINEZ MELENDEZ
Profesional Universitario responsable
Del Área de Control Interno