

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSF) SEGUNDO TRIMESTRE II – 2019

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 2019.

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 Línea telefónica 531 84 31 - 5316927 - 532 28 09
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.
Virtual	Correos Electrónicos: ausuario@hsjdeserionegro.com bienestarsocial@hsjdeserionegro.com

	Sitio Web Contáctenos	http://eserionegro.gov.co/
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.

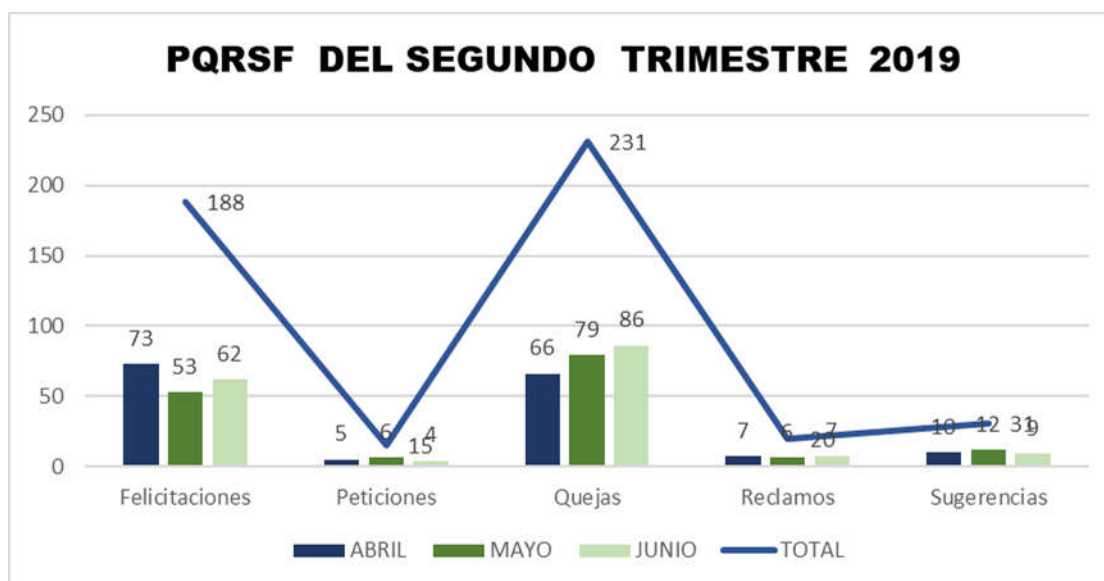
Estado de los canales

Se valida y revisa el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y 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 FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

PQRSF 2019					
CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
<i>Felicitaciones</i>	73	53	62	188	39%
<i>Peticiones</i>	5	6	4	15	3%
<i>Quejas</i>	66	79	86	231	48%
<i>Reclamos</i>	7	6	7	20	4%
<i>Sugerencias</i>	10	12	9	31	6%
<i>TOTAL</i>	161	156	168	485	100%

Fuente: Oficina de Atención al Usuario



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Durante el segundo trimestre del 2019 se recibieron un total de 485 PQRSF de las cuales el 48% corresponden a quejas (231), 39% a felicitaciones (188), 6% a las sugerencias (31), 4% a las reclamos (20) y 3% a los peticiones (4).

El mayor número de quejas se presentó en el servicio de consulta externa, programación de cirugía, urgencias, 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.

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 consulta externa
- Sugerencia en mejorar las instalaciones y planta física

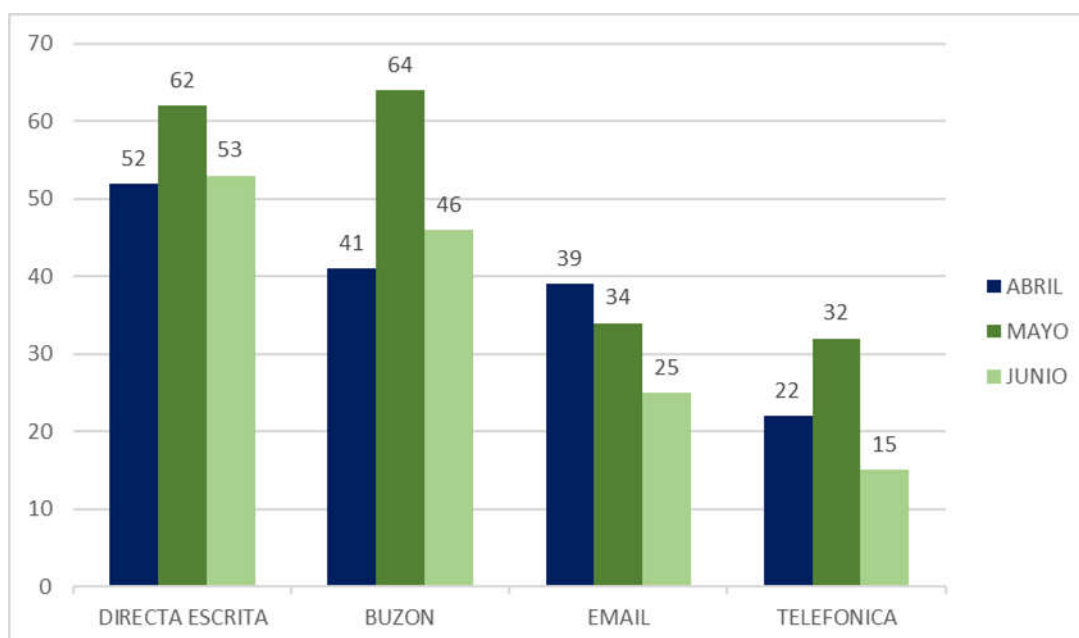
Medio por el cual se reciben las PQRSF

En el segundo trimestre del 2019 se evidencio que principal medio por el cual se recibieron las PQRSF fue el DIRECTA ESCRITA con un total de 167; seguido de las PQRSF Buzones con un total de 161 y por email 101, teléfono 66; esto indica que el usuario deposita su confianza con la seguridad que sus PQRSF, están siendo atendidas y resueltas.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECTA ESCRITA	52	62	53	167
BUZÓN	41	64	46	151
EMAIL	39	39	23	101
TELEFÓNICA	22	32	12	66
TOTAL	154	197	134	485

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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 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 15 (quince) días hábiles contados desde su recepción.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Sumatoria de tiempo de respuesta a Reclamos y sugerencias	2592	2482	2239	7313
Total reclamos y sugerencias	161	156	168	485
INDICADOR	16,1	15,9	13,3	15.1

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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 90%.

En lo que va transcurrido de la presente vigencia, se identifica un comportamiento fluctuante del indicador; de igual manera lo evidencia la tendencia histórica para el segundo período del 2019.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS 2019				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Número de usuarios Satisfechos	604	565	407	1576
Total de Usuarios encuestados	651	583	432	1503
INDICADOR	93%	97%	94%	95%

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

III. Motivos de PQRSF

Para el segundo trimestre del 2019, dentro de la clasificación de PQRSF, las quejas ocuparon el primer lugar con un 48% (231 quejas). 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 demanda frente a la oferta, lo que permitiría garantizar servicios con calidad haciendo énfasis en el criterio de oportunidad.

DIEZ PRIMERAS CAUSAS DE PQRSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2019	
Dificultad en la comunicación telefónica con la institución para acceder a los servicios.	165
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.	130
Demora en la atención al llamado en el servicio de Urgencias.	91
Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS.	29
Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos.	23
Demora en el Proceso de Facturación.	15
Reclamo por infraestructura y planta física.	13
Falta de calidez y trato amable por parte de funcionarios Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro.	12
Posibles novedades de seguridad del paciente.	5
Falta de información y orientación al usuario.	2

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

IV. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

SERVICIO	%
Consulta Externa	80%
Ginecología	80%
Imagenología	80%
Urgencias	80%
Cardiología	86%
Medicina Interna	87%
Banco de Sangre	90%

Medicina Física y Rehabilitación	90%
Ortopedia	90%
Patología	90%
Salud Oral	92%
Pediatría	93%
Cirugía	94%
Fisioterapia	94%
Plan Canguro	96%
Quirúrgicas	96%
Salud Visual	97%
Laboratorio	98%

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Manifestación de felicitaciones Durante segundo Trimestre del 2019 los usuarios del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro radicaron 188 manifestaciones con descripciones como:

- *“Muchas gracias por el excelente trato brindado a mi papa durante los 48 días de estadía en el servicio de medicina interna, felicitaciones al enfermero auxiliar Jorge Jiménez, por su excelentísimo supo escoger y ejercer muy bien su profesión, bendiciones para él y los suyos, Dios les pague y Al grupo de enfermeras, a la enfermera Luz Elena, Jefe, por su paciencia que Dios les pague”.*
- *“Me siento muy agradecida con la El Hospital San Juan de Dios de Rionegro por que han mejorado sus servicios que sigan mejorando gracias”.*
- *“Muy agradecida con todo el personal del Hospital, muy buena atención, muy buen trato de parte de los médicos, enfermeras y todo el personal de trabajo. Bueno les quiero dar las gracias por brindarnos su atención, gracias a todo su personal de trabajo, mi niña evoluciona muy bien en sus problemas”.*
- *“Muy agradecida con todo el personal del Hospital, muy buena atención, muy buen trato de parte de los médicos, enfermeras y todo el personal de trabajo. Bueno les quiero dar las gracias por brindarnos su atención, gracias a todo su personal de trabajo, mi niña evoluciona muy bien en sus problemas”.*

v. 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.

De acuerdo a la formulación de actividades en la política de participación ciudadana se tiene definido brindar información y/o orientar a la ciudadanía de acuerdo a las necesidades manifestadas y desplegar los mecanismos de Participación.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA SALUD

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 y tiene establecido desarrollar las siguientes actividades en el segundo semestre del año:

- Realizar la elección de representante de la asociación de usuarios.
- Asamblea general de asociados
- Reunión extraordinaria para elección de representante y delegados a los comités.
- Encuentro de Asociación de usuarios de Antioquia
- Capacitación de deberes y derechos dirigida a los usuarios del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro
- Veeduría e inspección en los servicios Hospitalarios.
- Informe y plan de acción de acuerdo a las principales PQRSF presentadas en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro.

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
Paula Andrea Márquez Delgado	Representante Enfermería

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.

Como fortalezas del SIAU se tiene que está normalizado y establecido como componente prioritario, que cuenta con un aplicativo para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte, el SIAU se constituye en uno de los insumos del Proceso de Calidad y Mejora Continua.

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.

Durante el segundo trimestre del 2019 el área de Atención al Usuario continúa el proceso de fortalecimiento con trabajo en equipo, desarrollando estrategias dirigidas a dar respuesta oportuna a las PQRSF y así cumplir con indicador de cumplimiento de respuesta a las PQRSF antes de quince días

El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro ha venido fortaleciendo los procesos enfocados hacia la fidelización de los usuarios, situación que requiere de un trabajo mancomunado en pro de garantizar acceso efectivo a los servicios de salud, mejorar la satisfacción de los usuarios, recobrar la confianza dentro del sistema y socializar las experiencias exitosas.