

1004-OCI

Ibagué, 30 de Abril de 2020

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PQRS D I TRIMESTRE DE 2020.

Dando cumplimiento a la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción de la entidad, se remite el informe de atención al usuario PQRS D correspondiente al I Trimestre de 2020.

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) ATENCION AL USUARIO:

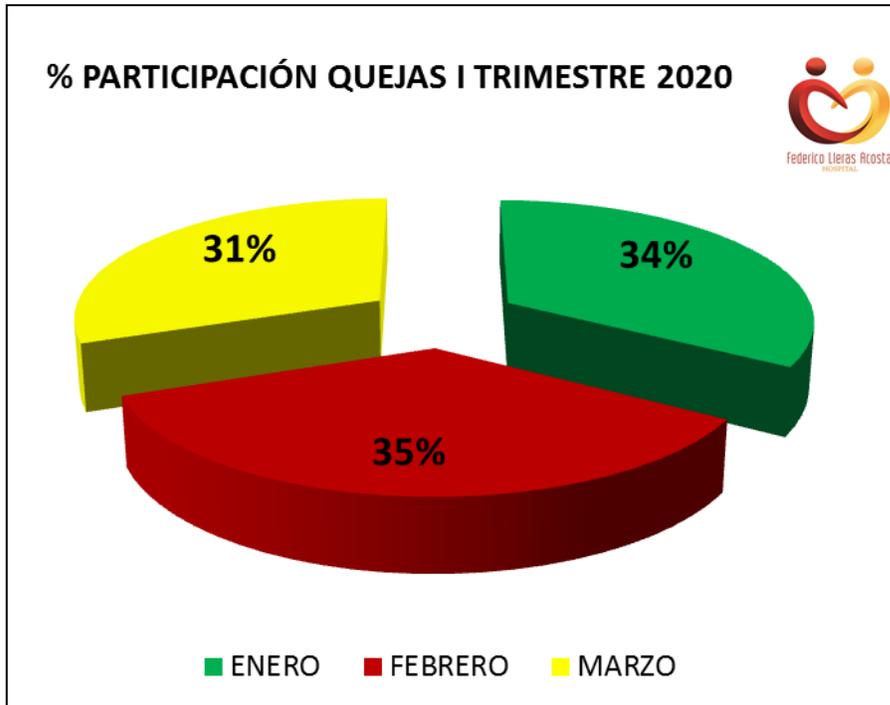
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

1- Durante el I trimestre del 2020 se obtuvo un total de 104 quejas siendo el mes de Febrero el más significativo con un numero de 37 quejas y una participación 36% seguido por el mes de Enero con un numero de 35 quejas y una participación del 34% y el mes de Marzo con un numero de 32 quejas y una participación del 31% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

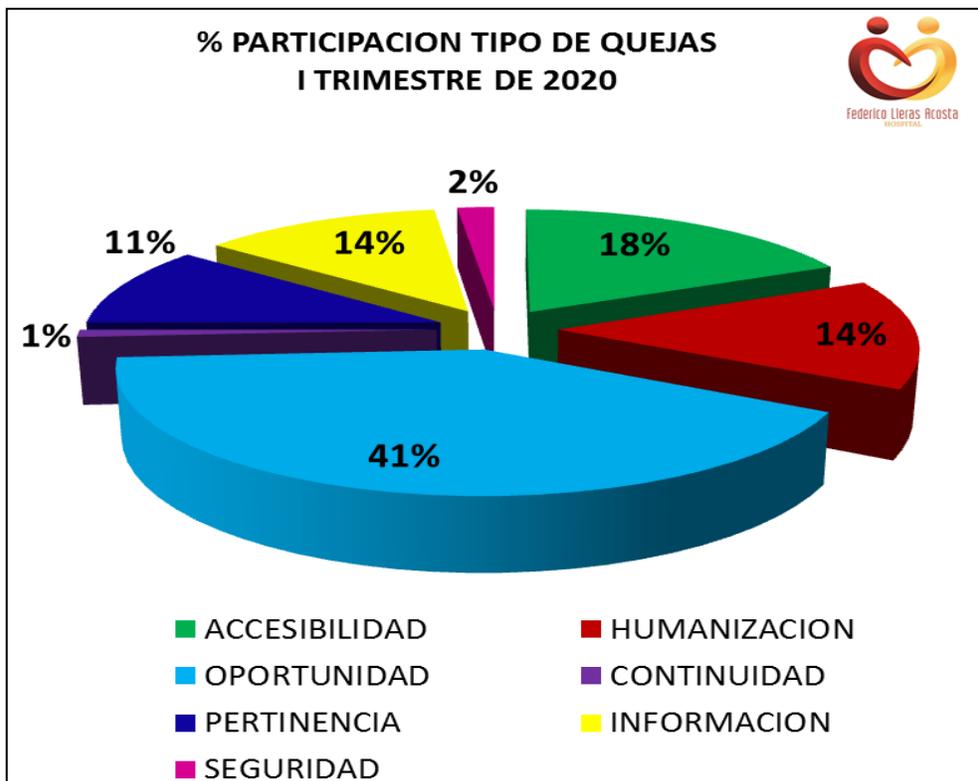
CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2020

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE 2020	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	9	8	2	19	18
HUMANIZACION	4	4	7	15	14
OPORTUNIDAD	15	14	14	43	41
CONTINUIDAD	0	1	0	1	1
PERTINENCIA	5	3	3	11	11
INFORMACION	2	7	4	13	13
SEGURIDAD	0	0	2	2	2
TOTAL	35	37	32	104	100
PORCENTAJE PARTICIPACION	34	36	31	100	

GRAFICA1:



GRAFICA 2:



En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el I Trimestre de 2020, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Oportunidad** con un número de 43 Quejas y una participación del 43%, **Accesibilidad** con un número de 19 Quejas y una participación del 18%, **Humanización** con un número de 14 Quejas y una participación del 15%, **Información** con un número de 13 Quejas y una participación del 13%. **Pertinencia** con un numero de 11 quejas y una participación de 11%, , y entre otros como se observan en el anterior cuadro.

Accesibilidad: dificultad de acceso para la asignación de la cita médica de los usuarios procedentes de zona rurales y de municipios.

Humanización: en lo relacionado al trato dado por parte del personal asistencial incluye vigilancia, enfermería, médico especialista y parte administrativa.

Oportunidad: en lo que respecta al horario de cita asignado por parte del médico especialista y los tiempos de espera para ser valorado.

Información: en lo relacionado a la condición clínica del paciente y el plan de tratamiento por parte del equipo asistencial.

Continuidad: por presentarse reingresos hospitalarios o no continuidad en procedimientos quirúrgicos por tema de insumos entre otros.

Seguridad: por trato inadecuado del personal de vigilancia.

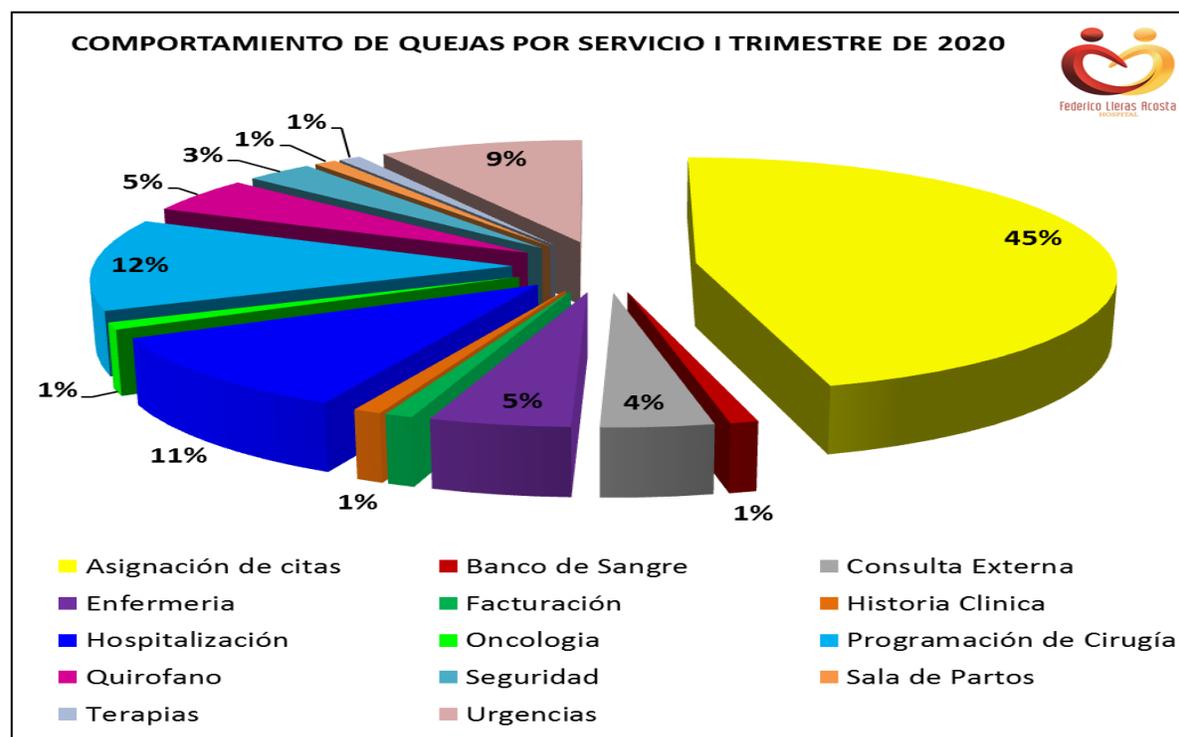
Pertinencia: por no ser adecuado u oportuno con la atención.

2- Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el I Trimestre de 2020, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 45% de participación seguido por el área de Hospitalización.

Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Febrero (37 quejas) y Marzo (35 quejas), se recomienda mejoramiento en la atención de Asignación de Citas para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar la imagen del Hospital frente a estos servicios.

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2020

PROCESO	N° QUEJAS ENERO	N° QUEJAS FEBRERO	N° QUEJAS MARZO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Aseo	1			1	1
Asignación de citas	18	21	8	47	45
Banco de Sangre		1		1	1
Consulta Externa		3	1	4	4
Enfermería	1		4	5	5
Facturación			1	1	1
Historia Clínica	0	0	1	1	1
Hospitalización	2	4	5	11	11
Oncología	1			1	1
Programación de Cirugía	5	6	2	13	13
Quirofano			5	5	5
Seguridad	1	1	1	3	3
Sala de Partos			1	1	1
Terapias	0	1		1	1
Urgencias	6	0	3	9	9
TOTAL	35	37	32	104	100

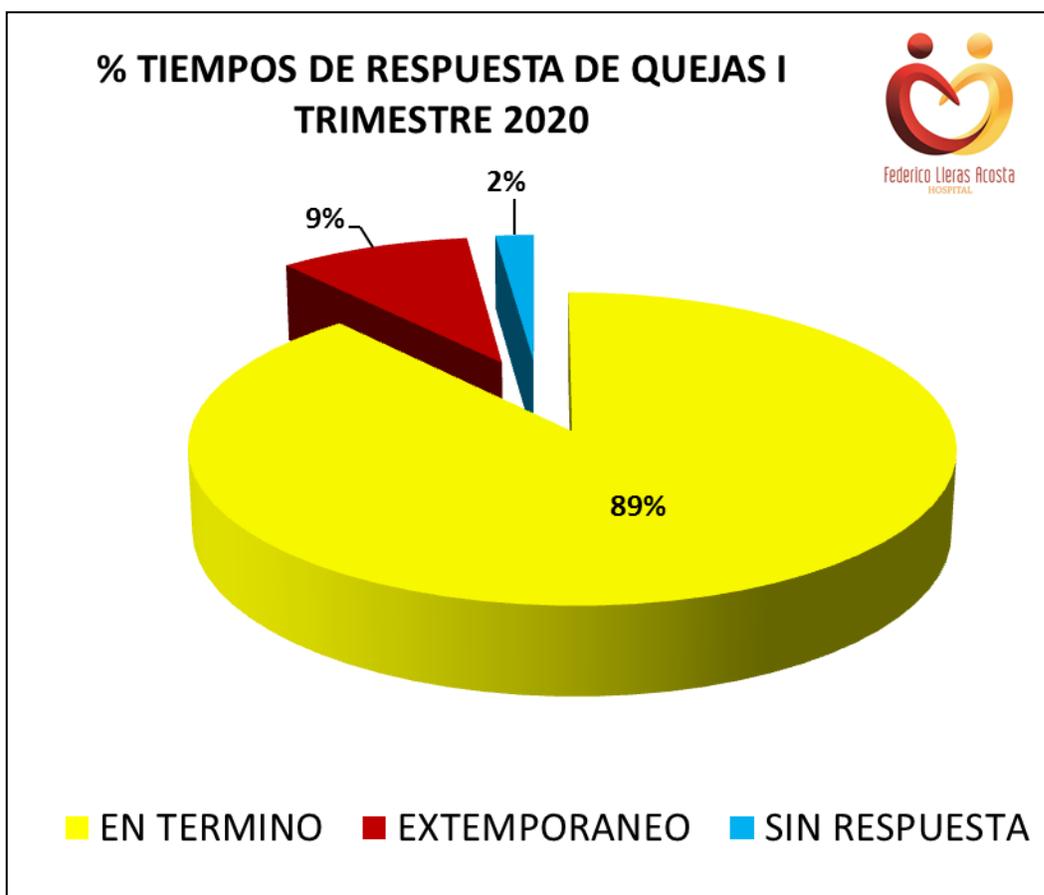
GRAFICA 3:


Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el I trimestre de 2020 evidenciándose que el 89% es en término, 9% extemporáneo y 2% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2020

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
EN TERMINO	34	33	27	94	89
EXTEMPORANEO	1	5	4	10	9
SIN RESPUESTA	0	0	2	2	2
TOTAL	35	38	33	106	100

GRAFICA 4:

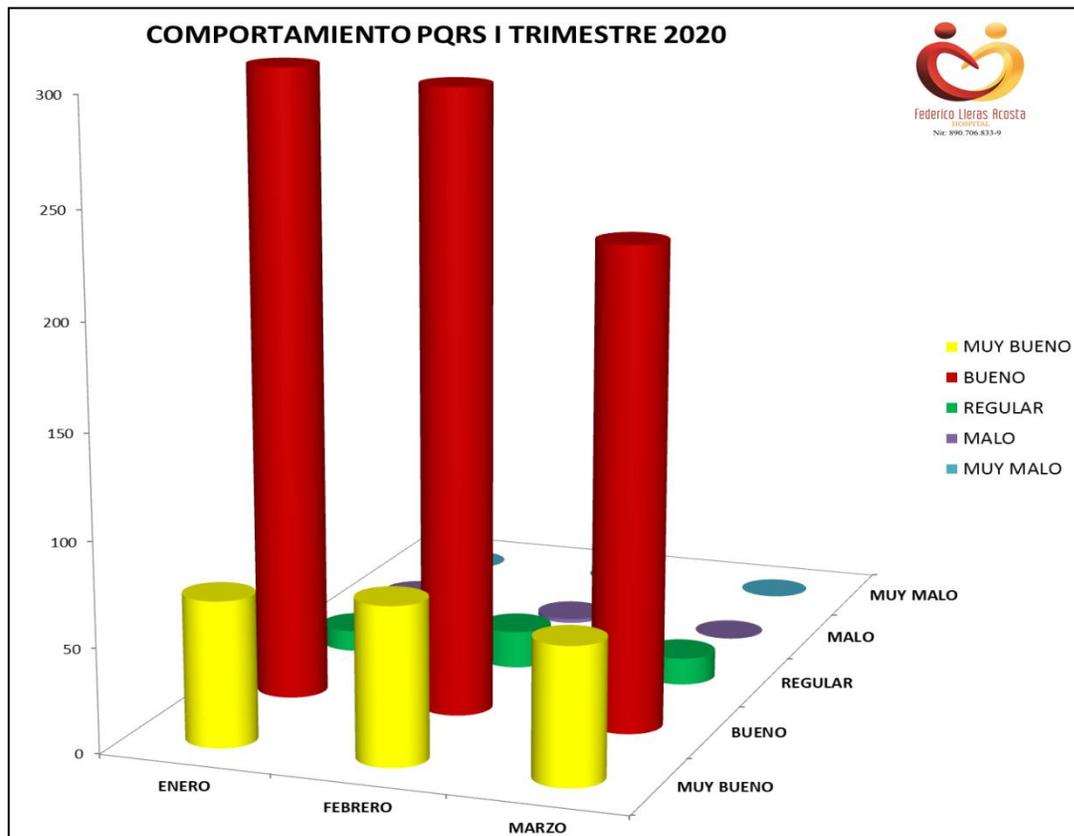


3- Durante el I Trimestre de 2020 se realizaron 1.084 encuestas de satisfacción por parte de la oficina de atención al usuario, en las cuales se observa satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

CUADRO 4: SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE 2020

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
MUY BUENO	70	76	66	212
BUENO	300	295	229	824
REGULAR	10	18	13	41
MALO	5	2	0	7
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	385	391	308	1084

GRAFICA 5:



4- Para el I Trimestre de 2020, según la información obtenida del Software “Dinámica Gerencial” en el módulo de citas médicas, al parecer se tiene un total de atenciones en salud **confirmadas** de 9.152 incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD I TRIMESTRE 2020

ESPECIALIDAD	TOTAL CITAS
ANESTESIOLOGIA	537
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	59
CARDIOLOGIA	1
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	16
CIRUGIA BARIATRICA	98
CIRUGIA DE LA MANO	200
CIRUGIA DEL TORAX	36
CIRUGIA GENERAL	535
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	116
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	297
CIRUGIA PEDIATRICA	139
CIRUGIA PLASTICA	232
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	320
COLOPROCTOLOGIA	133
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	141
ENDOCRINOLOGIA	331
GASTROENTEROLOGIA	182
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	41
GINECOLOGIA	519
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	62
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	319
HEMATOLOGIA	81
INFECTOLOGIA	19
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	4
JUNTA DE CIRUGIA PLASTICA	13
JUNTA DE ORTOPEdia	9
JUNTA ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	1
LARINGOLOGIA	21
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	433
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	141
NEFROLOGIA PEDIATRICA	4
NEUROCIRUGIA	294

ESPECIALIDAD	TOTAL CITAS
NEUROLOGIA	297
NUTRICION CLINICA	33
OBSTETRICIA	6
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	343
ONCOLOGIA CLINICA	169
ONCOLOGIA CLINICA CONTROL	30
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	910
OTOLOGIA	143
OTORRINOLARINGOLOGIA	561
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	193
PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGIA	28
PSICOLOGIA CONSULTA	55
PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA	81
PSIQUIATRIA	288
PSIQUIATRIA N	109
RADIOTERAPIA CONTROL	3
RADIOTERAPIA NUEVOS Y PLANEACION	1
RAYOS X	1
TAC SIMPLES	3
UROLOGIA	564
Total general	9.152

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 9.152 para el I trimestre de 2020, se observa que la mayor atención está en:

- ANESTESIOLOGIA.
- CIRUGIA GENERAL.
- ENDOCRINOLOGIA.
- GINECOLOGIA.
- MEDICINA FISICA Y REHABILITACION.
- ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA.
- ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA.
- OTORRINOLARINGOLOGIA.
- UROLOGIA.

Mecanismos de atención al ciudadano: Buzones y TV

El hospital en aras de garantizar brindarle un mejor servicio a los usuarios y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, tiene buzones de PQRSD en los siguientes sitios:

Ubicación
Piso 1
Piso 2
Piso 3
Piso 4
Piso 5
Piso 6
SS en el trabajo
Urgencias
Cerca Archivo
Oncología
Maxilo Facial
Talento Humano
Farmacia

Seguimiento Pagina Web Solicitud Citas:

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas mediante página web, para identificar el número de citas asignadas cumplidas y no cumplidas durante el I trimestre de 2020, solo fue entregado el total de citas 5.694 (Ss Ambulatorios) asignadas, pero no recibimos el dato de cuantas solicitadas para mirar el % de asignación de citas.

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS VIA WEB O CORREO ELECTRONICO I TRIM 2020

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas mediante correo electrónico, para identificar el número de citas asignadas y compararlas con las no cumplidas durante el I trimestre de 2020 y tampoco entregaron ese informe, para analizar el % de asignación de citas incumplidas respecto a las entregadas por correo electrónico.

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIALES I TRIM 2020.

Según informe de servicios ambulatorios, el total de citas presenciales fue de 8.785 y por teléfono 37.

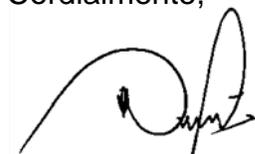
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Debido a que en el I trimestre 2020 se presentaron quejas por los siguientes tipos: Oportunidad, Accesibilidad, Humanización, Información y Pertinencia, se recomienda se indague las causas que las origina, para así tomar las acciones necesarias para su corrección.
- Siendo los procesos con más quejas en el I trimestre 2020: asignación de citas (47), Hospitalización (11) y programación de cirugía (13), se recomienda diseñar planes de mejoramiento y realizar el seguimiento a su ejecución.
- Se recomienda identificar causas para quejas presentadas con respuesta extemporánea y sin respuesta para sus correcciones y mejora los tiempos de respuesta.
- Se deben aprovisionar periódicamente los buzones en los diferentes pisos, con hojas de formato de quejas y lapicero para el diligenciamiento de los usuarios, que brinden las herramientas necesarias a los usuarios para que puedan manifestar por escrito sus quejas, adicionalmente mantener los Televisores encendidos para que el usuario conozca de sus derechos y obligaciones, servicios que presta el HFLLA y formas de acceso, transmitidos a través de ellos
- Se reitera recomendaciones respecto al seguimiento de las citas por página WEB (Ley anti tramites) con el fin de tomar decisiones y medidas en favor del usuario:
 1. Se debe tener siempre un sistema de información que permita medir cuantas citas se piden por ese medio y cuantas son asignadas.
 2. Se debe tener y demostrar el motivo de ausencia del paciente por aquellas citas que son incumplidas y si se tiene un plan de contingencia para suplir rápidamente con otros pacientes.
 3. Las citas asignadas presencialmente vienen presentando gran disminución, situación que se debe conocer sus causas para implementar las acciones de mejora de ese mecanismo.
- Constatar la operatividad de asignación del radicado al usuario generado por la presentación de una PQRSD por la página web, para que pueda realizar seguimiento al estado de su queja.

- En la encuesta de satisfacción al usuario realizada en el I trimestre 2020 la calificación mayoritaria es bueno, seguida de muy bueno y con poca calificación regular y con mínima calificación malo, por lo que se recomienda preguntar al encuestado las razones de las calificaciones regular, malo y muy malo en caso de su escogencia, si ya se realiza entonces consignar en los informes dichas razones.
- Se recomienda que sea exigida la Humanización de servicio al personal de vigilancia del hospital ya que hacen parte de nuestra imagen como institución. Se mantiene esta observación y recomendación.
- Se recomienda a Servicios Ambulatorios tener clara las estadísticas mensuales y de forma eficaz como herramienta del mejoramiento continuo, el número de solicitudes y de asignación de citas vía WEB, así mismo las citas asignadas e incumplidas de los usuarios que les entregamos por correo electrónico en nuestra pag WEB.
- Mejorar la accesibilidad en la página web, de manera que los usuarios se les facilite de visualmente la presentación de sugerencias, quejas y reclamos.
- Se recomienda dejar una línea de atención de quejas y reclamos para los usuarios que no cuentan con internet y desean hacer cualquier tipo de manifestación en la atención del servicio de salud, otorgándoles el número de radicado de la queja para que ellos puedan tener el respectivo seguimiento. Se mantiene esta observación y recomendación.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,



DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno