1004-OCI

Ibagué, 10 de Junio de 2019

INFORME SEGUIMIENTO PROCESO QUEJAS -RECLAMOS Y SATISFACCIÓN USUARIO I TRIMESTRE DE 2019

De conformidad con el seguimiento realizado al proceso de peticiones, quejas y reclamos, medición de la satisfacción del Usuario y participación ciudadana, durante el I Trimestre de 2019, se tiene la siguiente información:

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

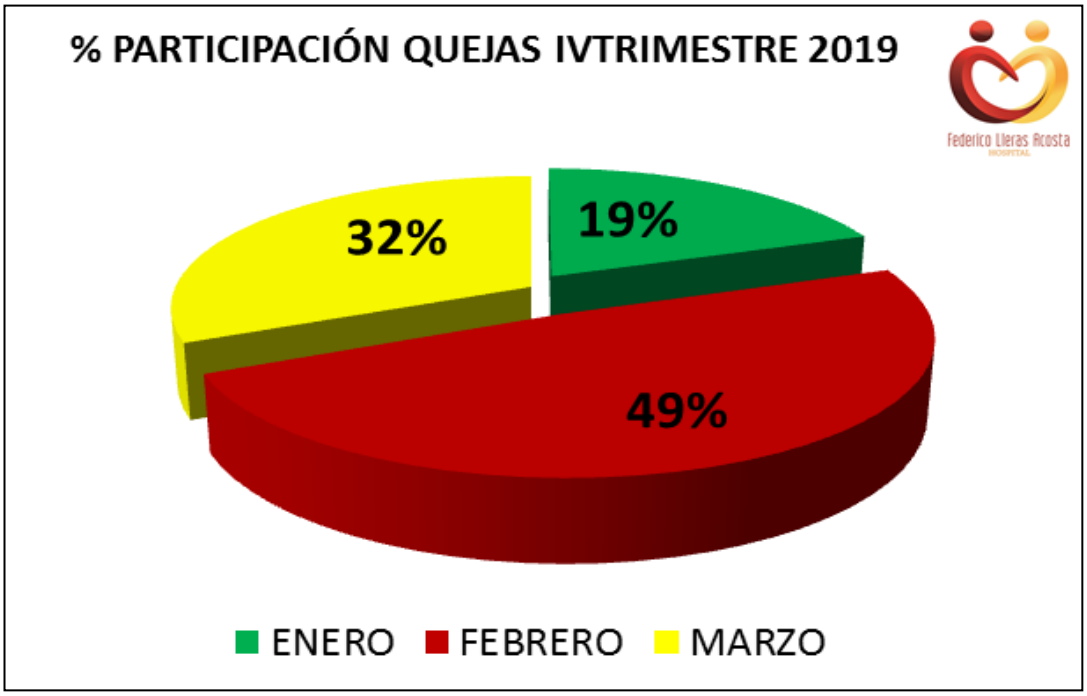
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

1- Durante el I trimestre del 2019 se obtuvo un total de 123 quejas siendo el mes de Febrero el más significativo con un numero de 60 quejas y una participación 49% seguido por el mes de Marzo con un numero de 39 quejas y una participación del 32% y el mes de Enero con un numero de 24 quejas y una participación del 20% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

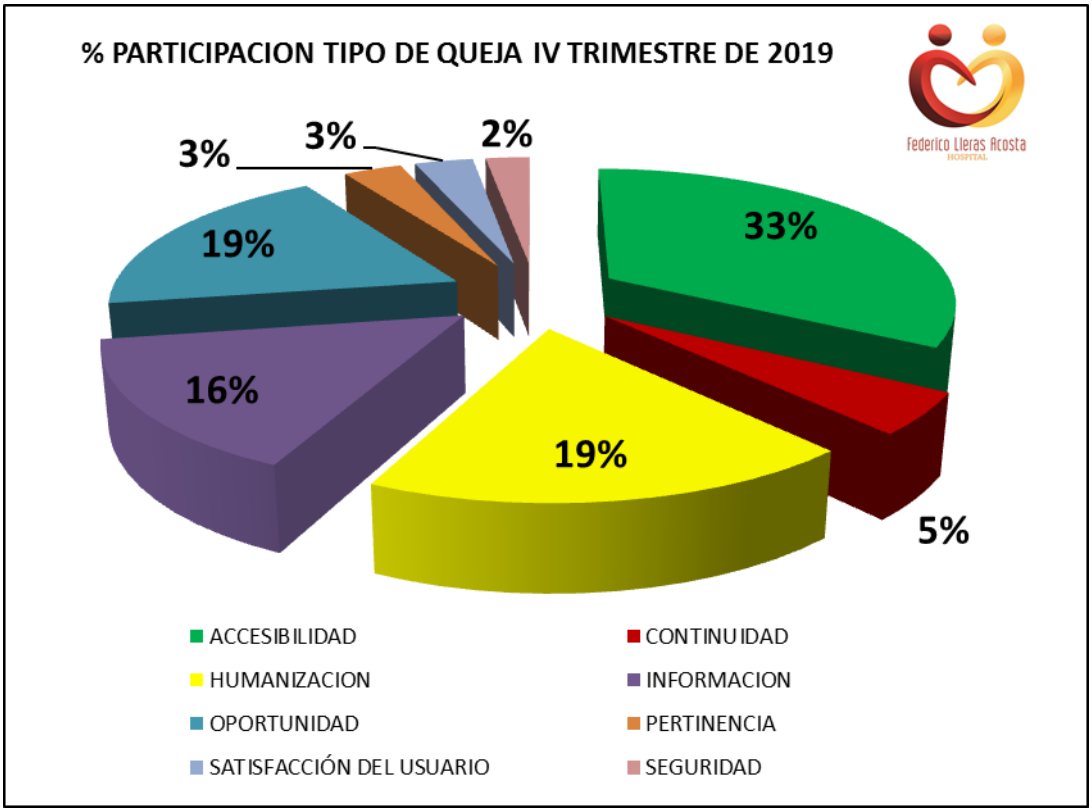
CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2019

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE 2019	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	5	30	6	41	33
CONTINUIDAD	1	1	4	6	5
HUMANIZACION	6	11	6	23	19
INFORMACION	5	7	7	19	15
OPORTUNIDAD	6	4	13	23	19
PERTINENCIA	0	2	2	4	3
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0	4	0	4	3
SEGURIDAD	1	1	1	3	2
TOTAL	**24**	**60**	**39**	**123**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**19**	**49**	**32**	**100**	

GRAFICA 1:



GRAFICA 2:



En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el I Trimestre de 2019, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Accesibilidad** con un número de 41 Quejas y una participación del 33%, **Oportunidad** con un número de 23 Quejas y una participación del 19%, **Humanización** con un número de 23 Quejas y una participación del 19%, **Información** con un número de 19 Quejas y una participación del 15% 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.

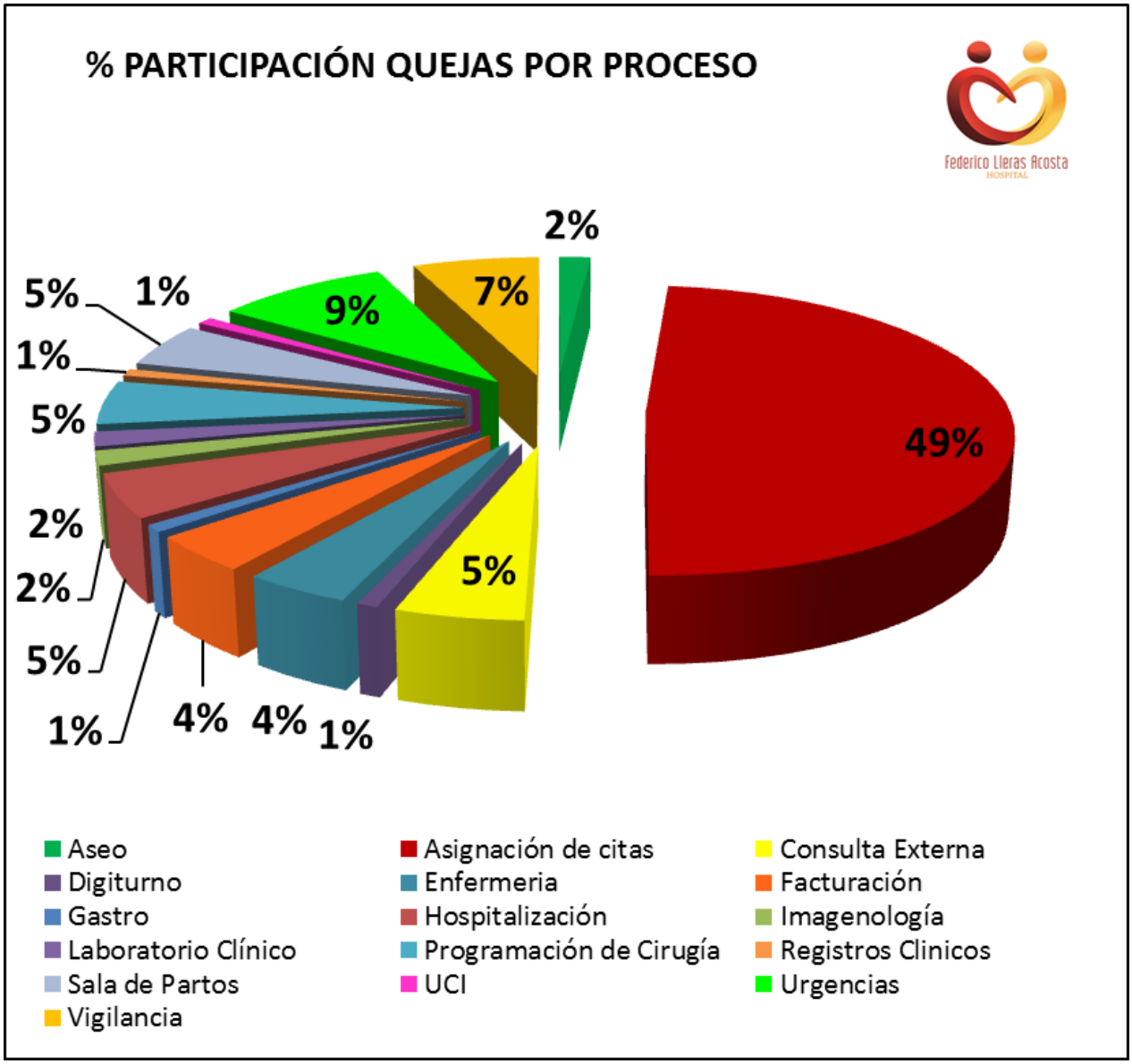
2- Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el I Trimestre de 2019, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 49% de participación seguido por el área de urgencias.

Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Febrero (60 quejas) y Marzo (39 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 2019

PROCESO	N° QUEJAS ENERO	N° QUEJAS FEBRERO	N° QUEJAS MARZO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de Citas	10	7	26	**43**	**51**
Atención al usuario	0	0	1	**1**	**1**
Consulta externa	1	2	3	**6**	**7**
Enfermería	1	1	0	**2**	**2**
Facturación	2	1	1	**4**	**5**
Hospitalización	0	2	1	**3**	**4**
Imagenologia	6	0	2	**8**	**10**
Laboratorio	0	0	1	**1**	**1**
Programación de Cirugía	3	1	2	**6**	**7**
Patología	1	0	0	**1**	**1**
UCI	1	0	0	**1**	**1**
UCI Pediátrica	0	1	0	**1**	**1**
Pediatría	0	0	1	**1**	**1**
Urgencias	1	0	3	**4**	**5**
Vigilancia	0	1	0	**1**	**1**
Quirúrgicos	0	1	0	**1**	**1**
TOTAL	**26**	**17**	**41**	**84**	**100**

GRAFICA 3:

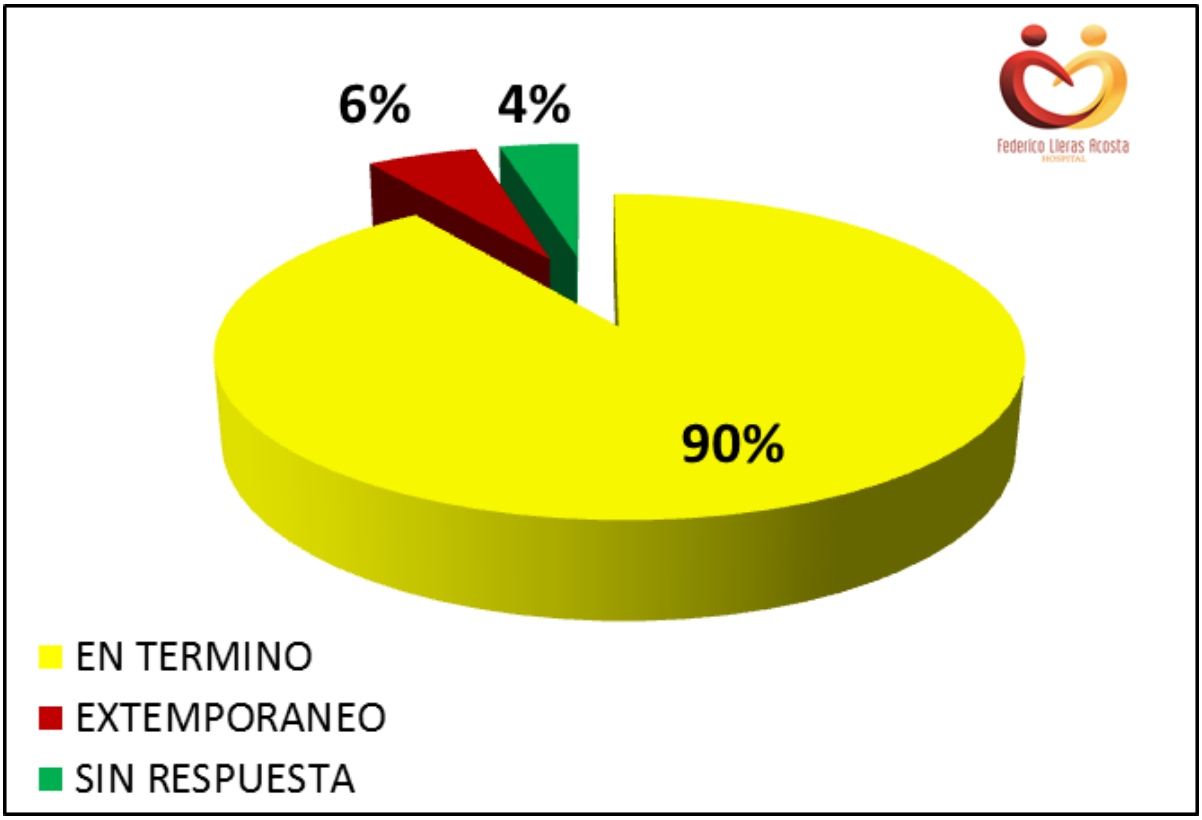

% PARTICIPACIÓN QUEJAS POR PROCESO
2%
49%
7%
9%
5%
1%
1%
5%
2%
2%
5%
1%
4%
4%
1%
Aseo
Asignación de citas
Consulta Externa
Digiturno
Enfermeria
Facturación
Gastro
Hospitalización
Imagenología
Laboratorio Clínico
Programación de Cirugía
Registros Clinicos
Sala de Partos
UCI
Urgencias
Vigilancia

3- Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el I trimestre de 2019 evidenciándose que el 90% es en término, 6% extemporáneo y 4% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2018

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIP
EN TERMINO	23	51	37	111	90
EXTEMPORANEO	1	5	1	7	6
SIN RESPUESTA	0	4	1	5	4
TOTAL	**24**	**60**	**39**	**123**	**100**

GRAFICA 4:

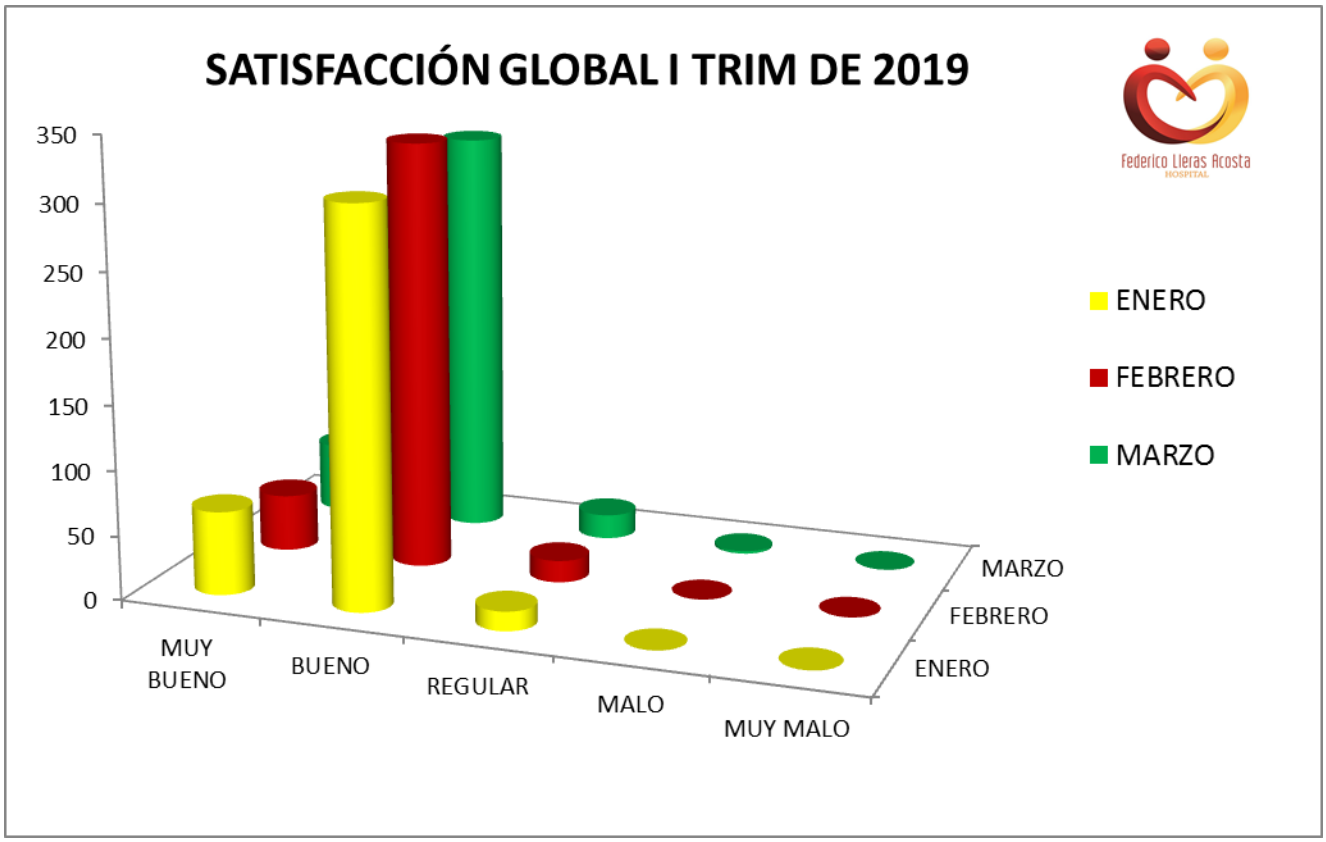


4- Durante el I Trimestre de 2019 se realizaron 1.165 encuestas de satisfacción por parte de la oficina de atención al usuario, en las cuales se observa satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

CUADRO 4: SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE 2019

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
MUY BUENO	65	44	53	162
BUENO	306	330	314	950
REGULAR	15	17	19	51
MALO	0	0	2	2
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	**386**	**391**	**388**	**1165**

GRAFICA 5:



5- Para el I Trimestre de 2019, 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 11.459, incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD I TRIMESTRE 2019

ESPECIALIDAD	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	623
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	116
BRAQUITERAPIA	15
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	39
CIRUGIA BARIATRICA	99
CIRUGIA DE LA MANO	263
CIRUGIA DEL TORAX	10
CIRUGIA GENERAL	672
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	77
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	274
CIRUGIA PEDIATRICA	150
CIRUGIA PLASTICA	292
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	407
COLOPROCTOLOGIA	138
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	193
ENDOCRINOLOGIA	389
GASTROENTEROLOGIA	314
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	50
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	96
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	321
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	643
HEMATOLOGIA	149
INFECTOLOGIA	48
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	8
JUNTA DE CIRUGIA PLASTICA	6
JUNTA DE NEUROCIRUGIA	1
JUNTA DE ONCOLOGIA	2
JUNTA DE ORTOPEDIA	11
JUNTA NEUROLOGIA	2
LARINGOLOGIA	23
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	677
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	173
MEDICINA INTERNA	313
NEFROLOGIA PEDIATRICA	8
NEUROCIRUGIA	275

ESPECIALIDAD	TOTAL
NEUROLOGIA	397
NEUROLOGIA PROCEDIMIENTOS	1
NUTRICION CLINICA	72
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	364
ONCOLOGIA CLINICA	214
ONCOLOGIA CLINICA CONTROL	295
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	869
OTOLOGIA	182
OTORRINOLARINGOLOGIA	946
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	418
PSICOLOGIA CONSULTA	66
PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA	117
PSIQUIATRIA	255
PSIQUIATRIA N	91
RADIOTERAPIA CONTROL	27
RADIOTERAPIA NUEVOS Y PLANEACION	33
UROLOGIA	235
TOTAL GENERAL	**11.459**

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 11.459 para el I trimestre de 2019, se observa que la mayor atención está en Imágenes en las áreas de:

- ✓ Otorrinolaringología
- ✓ Ortopedia Y Traumatología
- ✓ Medicina Física Y Rehabilitación
- ✓ Ginecología Y Obstetricia
- ✓ Cirugía General
- ✓ Anestesiología

La información plasmada en los cuadros

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 2019, obteniendo los siguientes datos

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *PAGINA WEB* I TRIM 2019

MES / VIGENCIA 2019	NUMERO DE SOLICITUDES DE CITAS POR PAGINA WEB	CITAS ASIGNADAS	% DE ASIGNACION
ENERO	1763	1250	70,9
FEBRERO	1600	1280	80,0
MARZO	3440	2817	81,9

Fuente: Servicios Ambulatorios.

En el anterior cuadro se evidencia un cumplimiento de asignación de citas por página web, entre 70% y 80% respectivamente.

Adicionalmente en el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento de asignación de citas por correo electrónico y podemos evidenciar que el mes con más porcentaje de incumplimiento de citas es el mes de Febrero con un 49%

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *CORREO ELECTRONICO* I TRIM 2019

MES / VIGENCIA 2018	CITAS ASIGNADAS POR CORREO	CITAS INCUMPLIDAS	% DE ASIGNACION
ENERO	1250	295	23,6
FEBRERO	1280	630	49,2
MARZO	2817	248	8,8

Fuente: Servicios Ambulatorios.

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *PRESENCIALES* I TRIM 2019.

MES / VIGENCIA 2018	TOTAL CITAS ASIGNADAS PRESENCIALES
ENERO	3584
FEBRERO	3958
MARZO	3954

Fuente: Servicios Ambulatorios.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que en los televisores que se utilizan para la divulgación de derechos y deberes de los usuarios, también sean divulgados los puntos de los buzones de PQRS, Se mantiene esta observación y recomendación.

- 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 campañas de humanización en todos los procesos y trato interpersonal debido a la cantidad de quejas que se reciben de manera verbal al parecer por no responder de manera adecuada y dar desinformación en la atención. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Mejorar la accesibilidad en la página web, de manera que los usuarios se les facilite de visualmente la presentación de sugerencias, quejas y reclamos.

- Publicar el informe de atención al usuario consolidado y acumulado en la página web del Hospital. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Continuar promoviendo por parte de las funcionarias de Atención al Usuario la información de derechos y deberes en las salas de espera del Hospital.

- Se recomienda que los funcionarios de vigilancia conozcan más de los procesos asistenciales y administrativos ya que se continúa presentando desinformación por parte de la empresa de vigilancia y envían a los usuarios a servicios u oficinas que no corresponden. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Realizar una campaña masiva de ubicación y de las diferentes clases de servicios que presta el hospital, especificando entidades administradoras, tarifas y requisitos de acuerdo con la actividad de salud y la EPS. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Se recomienda trabajar con las psicóloga de salud ocupacional por cada oficina, escuchando los inconvenientes permanentes que tienen con los usuarios para realizar una estrategia que solucione los problemas con los usuarios. Se mantiene esta observación y recomendación.

- 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.

- La información solicitada a la Coordinadora de la Unidad Funcional Ambulatorios y al área de Sistemas sobre el seguimiento a la Solicitud de Citas por la Página Web quedará pendiente para el Segundo trimestre 2018.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno