1004-OCI

Ibagué, 16 de Agosto de 2019

INFORME SEGUIMIENTO PROCESO QUEJAS -RECLAMOS Y SATISFACCIÓN USUARIO II 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 II Trimestre de 2019, se tiene la siguiente información:

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

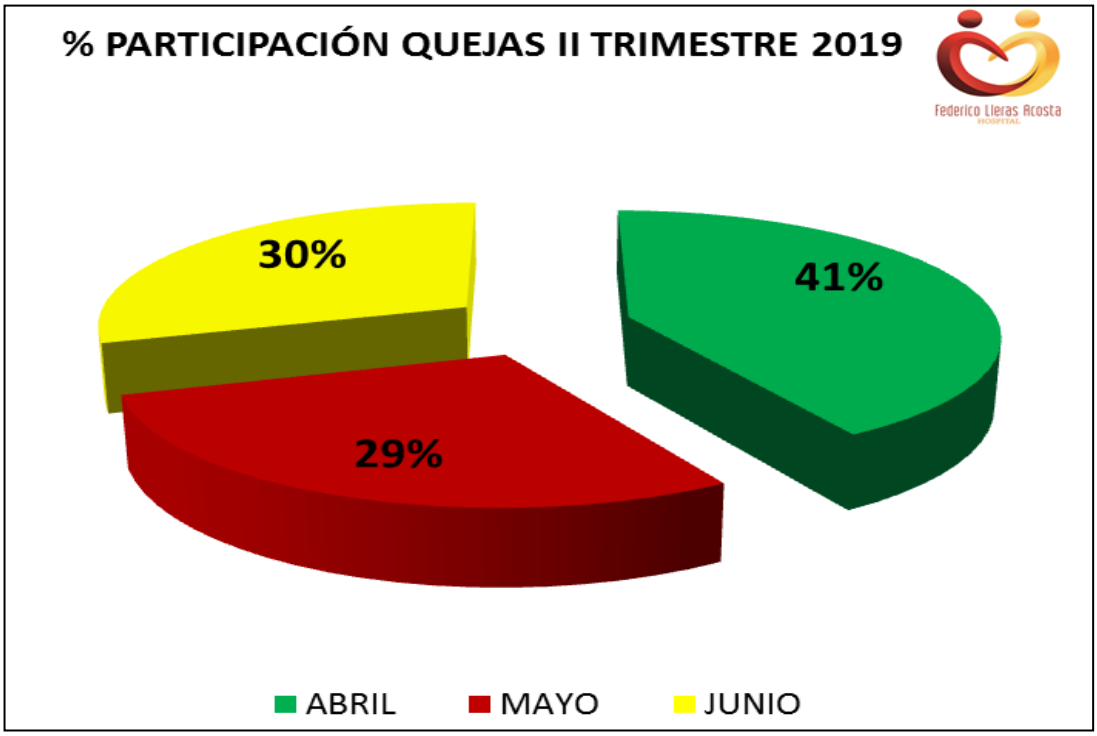
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

1- Durante el II trimestre del 2019 se obtuvo un total de 111 quejas siendo el mes de Abril el más significativo con un numero de 46 quejas y una participación 46% seguido por el mes de Junio con un numero de 33 quejas y una participación del 30% y el mes de Mayo con un numero de 32 quejas y una participación del 29% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

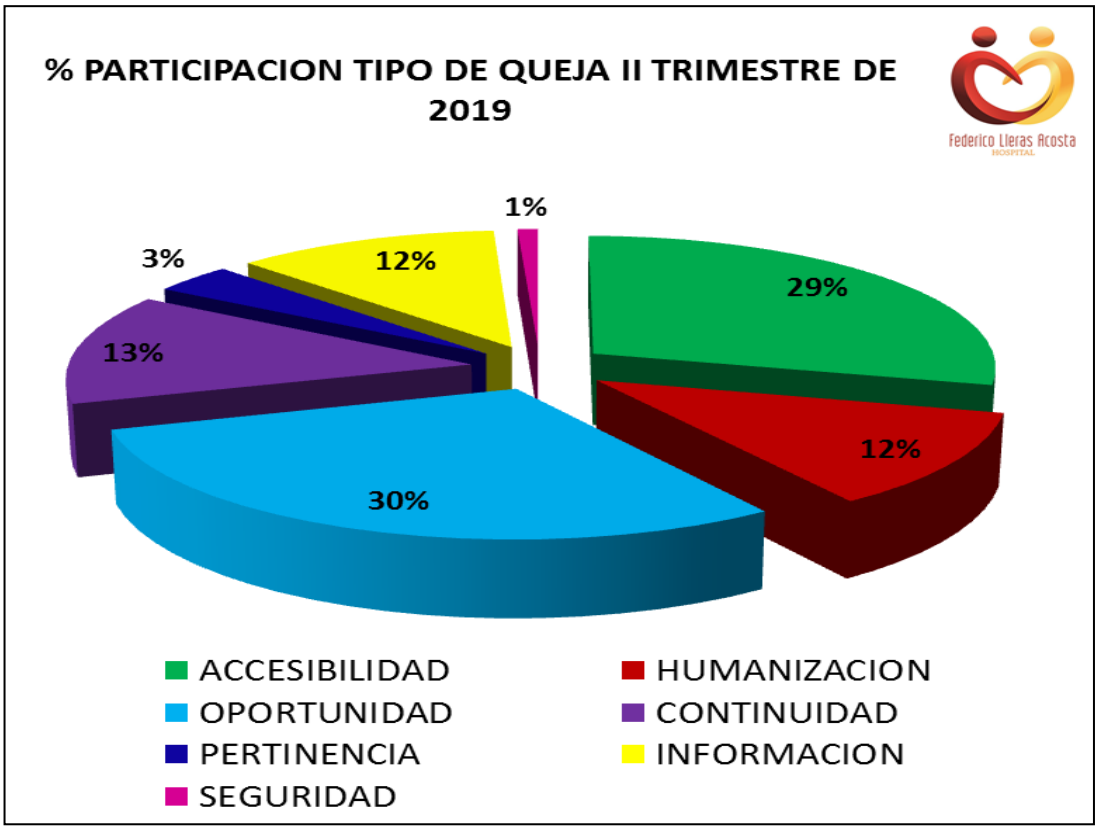
CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2019

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE 2019	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	17	7	8	32	29
HUMANIZACION	3	7	3	13	12
OPORTUNIDAD	14	10	9	33	30
CONTINUIDAD	3	5	7	15	14
PERTINENCIA	1	1	2	4	4
INFORMACION	7	2	4	13	12
SEGURIDAD	1	0	0	1	1
TOTAL	**46**	**32**	**33**	**111**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**41**	**29**	**30**	**100**	

GRAFICA1:



GRAFICA 2:



En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el II Trimestre de 2019, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Oportunidad** con un número de 33 Quejas y una participación del 30%, **Accesibilidad** con un número de 32 Quejas y una participación del 29%, **Continuidad** con un número de 15 Quejas y una participación del 14%, **Humanización** con un número de 13 Quejas y una participación del 12%, **Información** con un número de 13 Quejas y una participación del 12% 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.

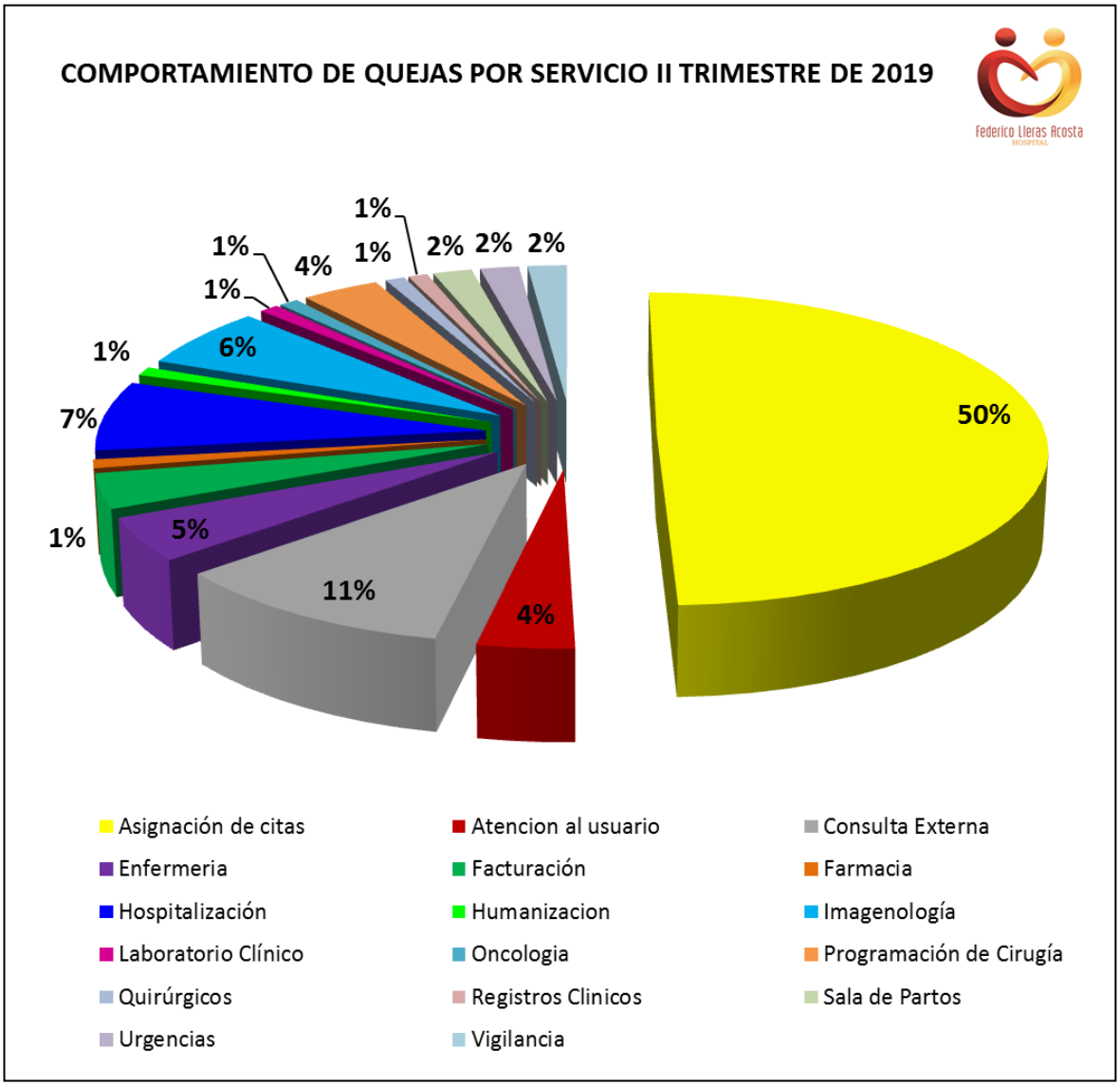
2- Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el II Trimestre de 2019, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 50% de participación seguido por el área de Consulta Externa.

Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Abril (46 quejas) y Junio (33 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 II TRIMESTRE 2019

PROCESO	N° QUEJAS ABRIL	N° QUEJAS MAYO	N° QUEJAS JUNIO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de citas	18	16	21	**55**	**50**
Atención al usuario	1	1	2	**4**	**4**
Consulta Externa	8	0	4	**12**	**11**
Enfermería	3	2	0	**5**	**5**
Facturación	3	0	1	**4**	**4**
Farmacia	1	0	0	**1**	**1**
Hospitalización	1	4	3	**8**	**7**
Humanizacion	0	0	1	**1**	**1**
Imagenología	7	0	0	**7**	**6**
Laboratorio Clínico	1	0	0	**1**	**1**
Oncologia		1	0	**1**	**1**
Programación de Cirugía	1	3	0	**4**	**4**
Quirúrgicos	0	0	1	**1**	**1**
Registros Clinicos	1	0	0	**1**	**1**
Sala de Partos	0	2	0	**2**	**2**
Urgencias	1	1	0	**2**	**2**
Vigilancia	0	2	0	**2**	**2**
TOTAL	**46**	**32**	**33**	**111**	**100**

GRAFICA 3:

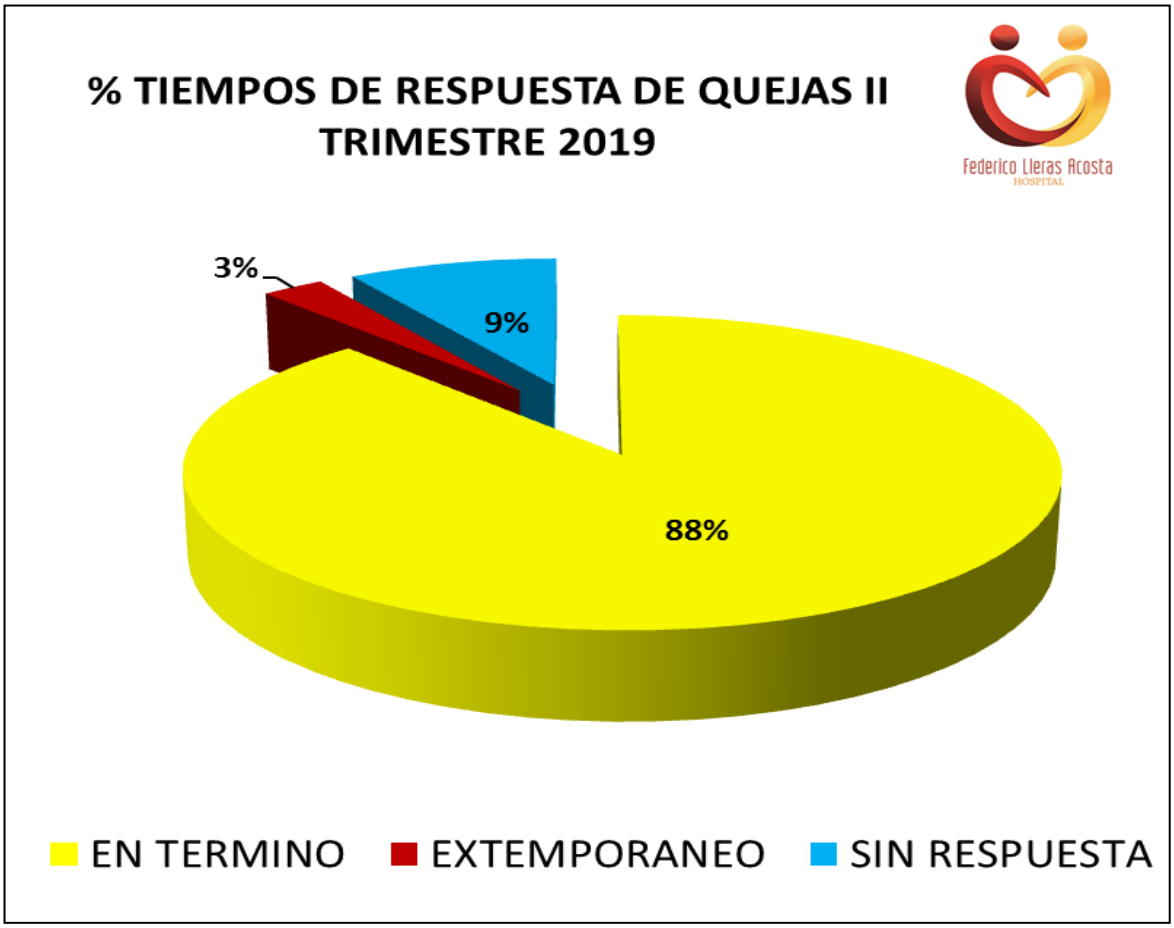

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO II TRIMESTRE DE 2019
1%
1%
1%
4%
1%
2%
2%
2%
1%
6%
7%
1%
5%
11%
4%
50%
Asignación de citas
Atencion al usuario
Consulta Externa
Enfermeria
Facturación
Farmacia
Hospitalización
Humanizacion
Imagenología
Laboratorio Clínico
Oncologia
Programación de Cirugía
Quirúrgicos
Registros Clinicos
Sala de Partos
Urgencias
Vigilancia

3- Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el II trimestre de 2019 evidenciándose que el 88% es en término, 3% extemporáneo y 9% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2018

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
EN TERMINO	42	24	32	98	88
EXTEMPORANEO	2	1	0	3	3
SIN RESPUESTA	2	7	1	10	9
TOTAL	**46**	**32**	**33**	**111**	**100**

GRAFICA 4:

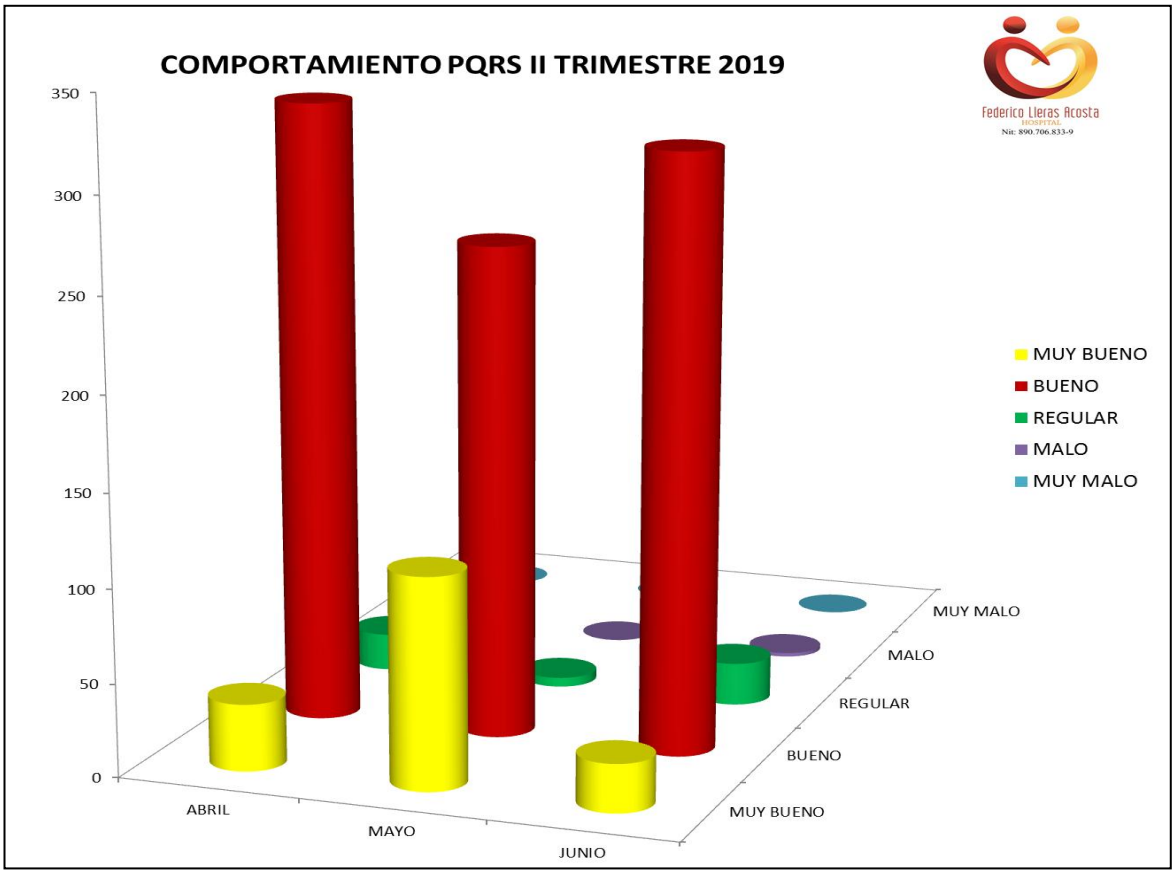


4- Durante el II Trimestre de 2019 se realizaron 1.133 encuestas de satisfacción por parte de la oficina de atención al usuario, en las cuales se observa satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

CUADRO 4: SATISFACCIÓN GLOBAL II TRIMESTRE 2019

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MUY BUENO	36	113	26	175
BUENO	330	262	316	908
REGULAR	20	5	23	48
MALO	0	0	2	2
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	**386**	**380**	**367**	**1133**

GRAFICA 5:



5- Para el II 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 11.677, incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD II TRIMESTRE 2019

ESPECIALIDAD	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	725
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	110
BRAQUITERAPIA	12
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	24
CIRUGIA BARIATRICA	118
CIRUGIA DE LA MANO	306
CIRUGIA DEL TORAX	66
CIRUGIA GENERAL	666
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	86
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	353
CIRUGIA PEDIATRICA	200
CIRUGIA PLASTICA	334
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	389
COLOPROCTOLOGIA	146
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	202
ECOCARDIOGRAMA PEDIATRICO	1
ENDOCRINOLOGIA	410
GASTROENTEROLOGIA	340
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	42
GINECOLOGIA	650
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	104
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	333
HEMATOLOGIA	248
INFECTOLOGIA	19
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	8
JUNTA DE CIRUGIA PLASTICA	2
JUNTA DE ONCOLOGIA	5
JUNTA DE ORTOPEDIA	21
JUNTA NEUROLOGIA	4
JUNTA ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	2
LARINGOLOGIA	31
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	540
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	19
MEDICINA INTERNA	100

ESPECIALIDAD	TOTAL
NEFROLOGIA PEDIATRICA	5
NEUROCIRUGIA	457
NEUROLOGIA	215
NEUROLOGIA PROCEDIMIENTOS	5
NUTRICION CLINICA	46
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	412
ONCOLOGIA CLINICA	255
ONCOLOGIA CLINICA CONTROL	337
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	817
OTOLOGIA	188
OTORRINOLARINGOLOGIA	836
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	348
PSICOLOGIA CONSULTA	101
PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA	162
PSIQUIATRIA	244
PSIQUIATRIA N	78
RADIOTERAPIA CONTROL	35
RADIOTERAPIA NUEVOS Y PLANEACION	20
UROLOGIA	500
TOTAL GENERAL	**11.677**

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 11.6787 para el II trimestre de 2019, se observa que la mayor atención está en:

- ✓ OTORRINOLARINGOLOGIA
- ✓ ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
- ✓ ANESTESIOLOGIA
- ✓ CIRUGIA GENERAL
- ✓ GINECOLOGIA
- ✓ MEDICINA FISICA Y REHABILITACION
- ✓ UROLOGIA
- ✓ NEUROCIRUGIA

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 II trimestre de 2019, obteniendo los siguientes datos

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *PAGINA WEB* II TRIM 2019

MES / VIGENCIA 2019	NUMERO DE SOLICITUDES DE CITAS POR PAGINA WEB	CITAS ASIGNADAS	% DE ASIGNACION
ABRIL	3685	1534	41,6
MAYO	3973	1753	44,1
JUNIO	5369	1279	23,8

Fuente: Servicios Ambulatorios.

En el anterior cuadro se evidencia una baja asignación de citas por página web, entre 23% y 45 % respectivamente. (El trimestre anterior oscilo entre el 70% y el 80%).

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 Mayo con un 25,4%

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *CORREO ELECTRONICO* II TRIM 2019

MES / VIGENCIA 2019	CITAS ASIGNADAS POR CORREO	CITAS INCUMPLIDAS	% DE ASIGNACION
ABRIL	1534	389	25,4
MAYO	1753	482	27,5
JUNIO	1279	364	28,5

Fuente: Servicios Ambulatorios.

Por otra parte, analizamos que las citas presenciales sumaron en el trimestre 12.650 y en el trimestre anterior 11.496, lo que indica que vienen creciendo

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *PRESENCIALES* II TRIM 2019.

MES / VIGENCIA 2019	TOTAL CITAS ASIGNADAS PRESENCIALES
ABRIL	4903
MAYO	4663
JUNIO	3084

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