HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

NIT:890706833-9

1004-OCI.

Correspondencia Interna
Ibagué 2020-08-12 16:58:01
2020301953

Ibagué, 12 de agosto de 2020

LUIS EDUARDO GONZALEZ
Gerente
gerencia

ASUNTO Informe de satisfacción al usuario PQRSD II Trimestre 2020

Respetado Dr Gonzalez,

Muy amablemente me permito enviar adjunto el informe de Satisfacción al Usuario del II Trimestre de 2020, en el cual se exponen los atributos de calidad en la atención, los servicios mas representativos y la satisfacción global de los usuarios.

Cordialmente,

113
DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe De Oficina De Control Interno

Anexos: Informe PQRSD Pdf

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

1004-OCI

Ibagué, 12 de Agosto de 2020

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PQRSD II 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 PQRSD correspondiente al II Trimestre de 2020.

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

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

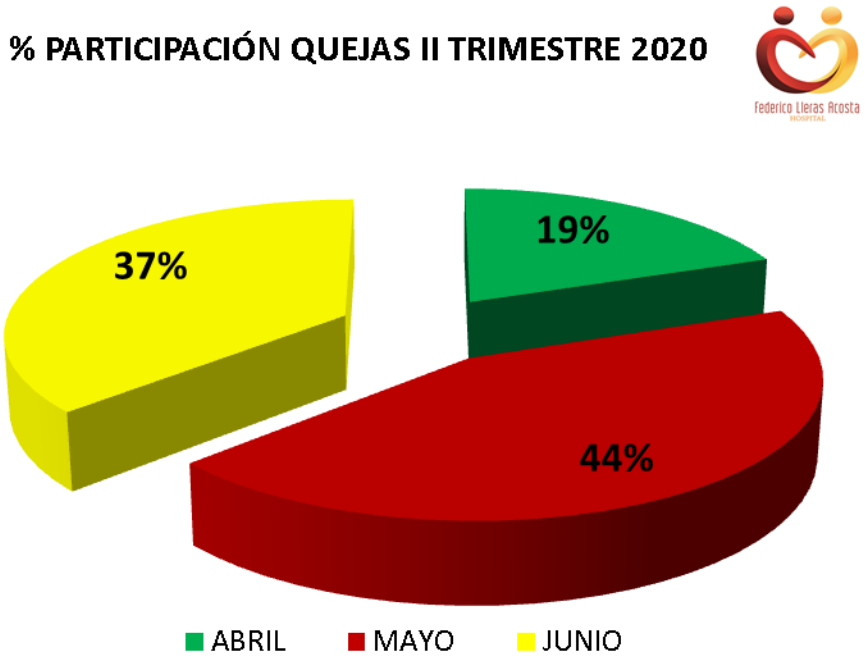
1- Durante el II trimestre del 2020 se obtuvo un total de 100 quejas siendo el mes de Mayo el más significativo con un numero de 25 quejas y una participación 44% seguido por el mes de Junio con un numero de 21 quejas y una participación del 37% y el mes de Abril con un numero de 11 quejas y una participación del 19% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2020

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE 2020	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	3	11	7	21	37
HUMANIZACION	1	5	4	10	18
OPORTUNIDAD	1	2	2	5	9
CONTINUIDAD	1	1	0	2	4
PERTINENCIA	0	0	1	1	2
INFORMACION	5	5	6	16	28
SEGURIDAD	0	1	1	2	4
TOTAL	**11**	**25**	**21**	**57**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**19**	**44**	**37**	**100**	

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

GRAFICA1:



GRAFICA 2:

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el II Trimestre de 2020, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Accesibilidad** con un número de 21 Quejas y una participación del 37%, **Información** con un número de 16 Quejas y una participación del 28%. **Humanización** con un número de 10 Quejas y una participación del 18%, **Oportunidad** con un número de 5 Quejas y una participación del 9%, y entre otros, los criterios hacen referencia a:

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 2020, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 32% de participación seguido por el área de Hospitalización.

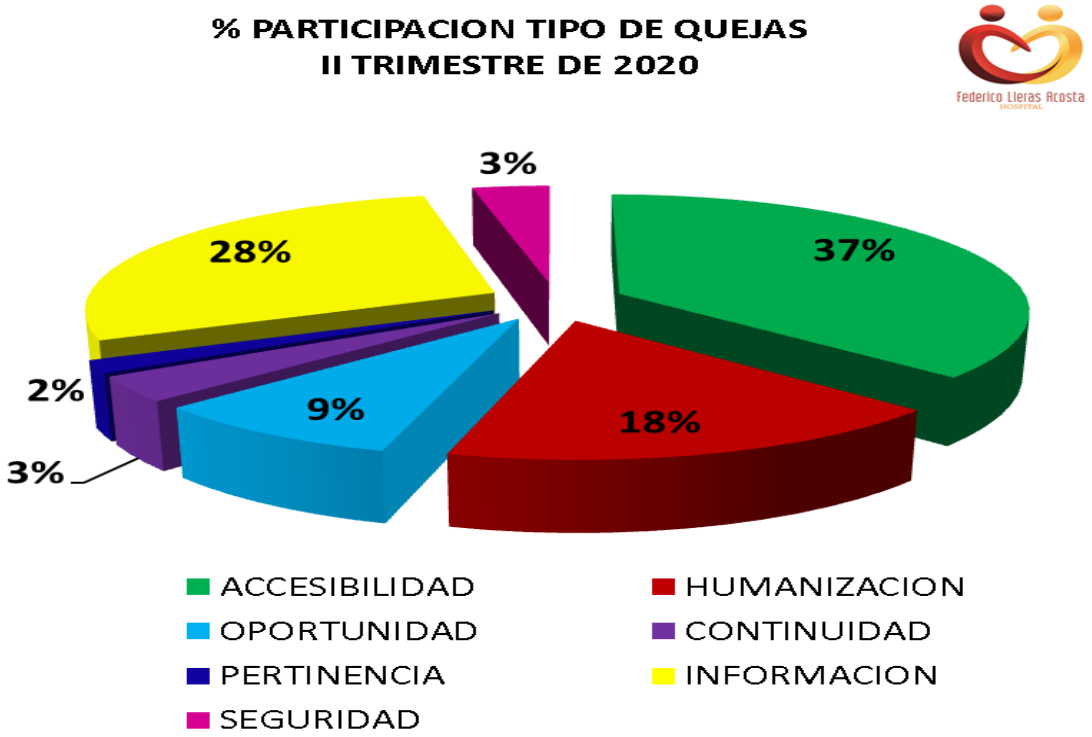
Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Mayo (25 quejas) y Junio (21 quejas), se recomienda mejoramiento en la atención de Asignación de Citas para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar la imagen del Hospital frente a estos servicios.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2020

PROCESO	N° QUEJAS ABRIL	N° QUEJAS MAYO	N° QUEJAS JUNIO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de citas	4	9	5	**18**	**32**
Banco de Sangre	0	0	1	**1**	**2**
Consulta Externa	0	1	0	**1**	**2**
Enfermeria	0	0	1	**1**	**2**
Imágenes	1	3	2	**6**	**11**
Facturacion	0	2	1	**3**	**5**
Farmacia	1	0	0	**1**	**2**
Historia Clinica	3	0	2	**5**	**9**
Hospitalización	0	3	4	**7**	**12**
Programación de Cirugía	0	1	0	**1**	**2**
Quirofano	0	0	1	**1**	**2**
Seguridad	0	2	1	**3**	**5**
Sala de Partos	1	0	1	**2**	**4**
Trabajo Social	1	0	0	**1**	**2**
Urgencias	0	4	2	**6**	**11**
TOTAL	**11**	**25**	**21**	**57**	**100**

GRAFICA 3:



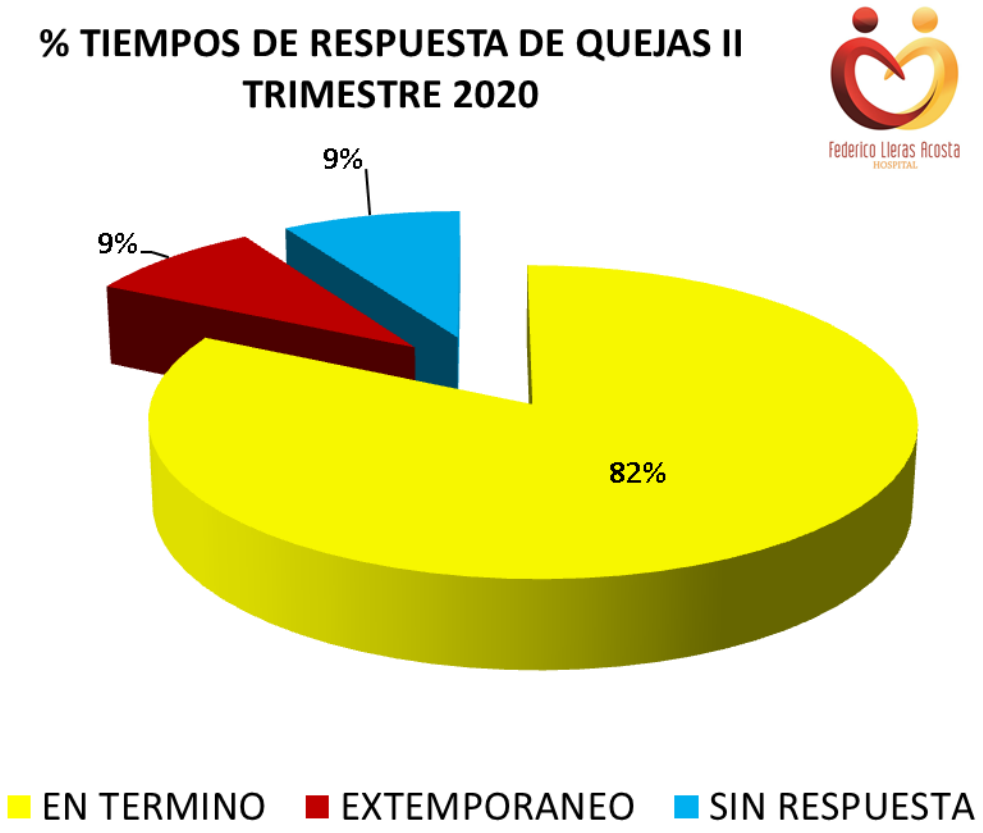
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el II trimestre de 2020 evidenciándose que el 82% es en término, 9% extemporáneo y 9% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2020

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
EN TERMINO	11	21	15	47	82
EXTEMPORANEO	0	3	2	5	9
SIN RESPUESTA	0	1	4	5	9
TOTAL	**11**	**25**	**21**	**57**	**100**

GRAFICA 4:



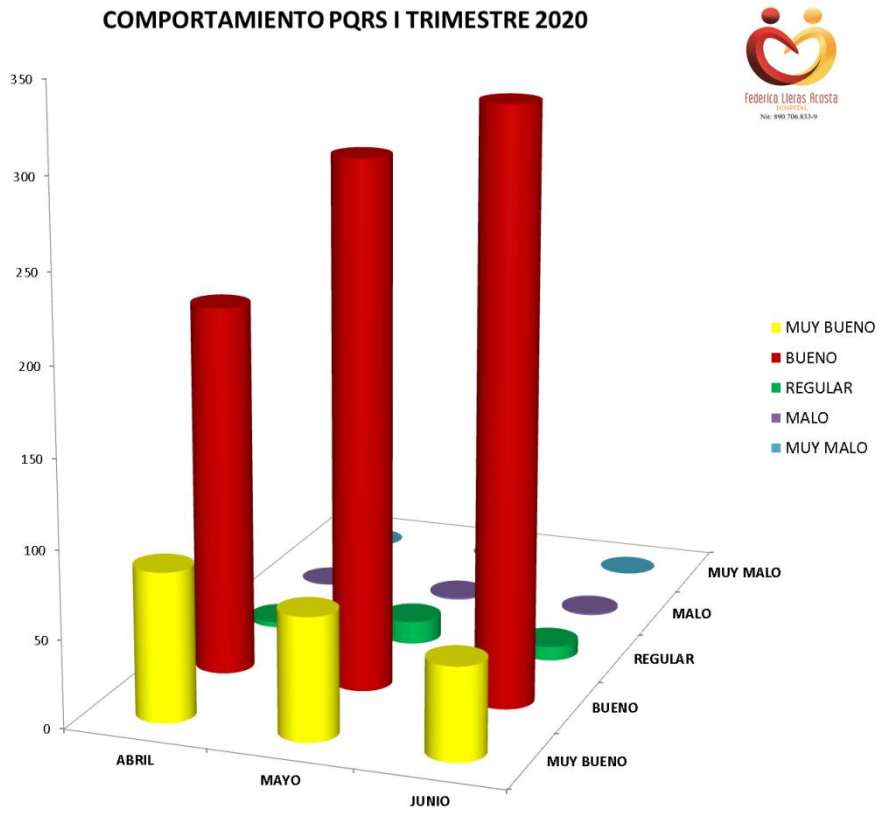
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

3- Durante el II Trimestre de 2020 se realizaron 1.074 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 2020

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MUY BUENO	85	70	53	208
BUENO	210	298	332	840
REGULAR	3	13	8	24
MALO	0	1	1	2
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	**298**	**382**	**394**	**1074**

GRAFICA 5:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

4- Para el II 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 947 así:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD II TRIMESTRE 2020

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS
ANESTESIOLOGIA	5
BIOPSIAS	3
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	2
CIRUGIA DE LA MANO	22
CIRUGIA DEL TORAX	3
CIRUGIA GENERAL	19
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	1
CIRUGIA PLASTICA	3
COLOPROCTOLOGIA	12
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	37
DOPPLER	22
ECOGRAFIA ADULTO	10
ECOGRAFIA PEDIATRICA	4
ELECTROCARDIOGRAMA	8
ENDOCRINOLOGIA	12
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	2
GINECOLOGIA	145
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	78
INTERVENCIONISMO	5
MAMOGRAFIA	6
MATERNO FETAL	4
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	46
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	9
NEUROCIRUGIA	7
NEUROLOGIA	12
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	70
ONCOLOGIA CLINICA	122
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	23
OTORRINOLARINGOLOGIA	3
PSIQUIATRIA	84
PSIQUIATRIA N	65
RAYOS X	67
TAC CONTRASTADOS	18
TAC SIMPLES	18
Total general	**947**

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 947 para el II trimestre de 2020, se observa que la mayor atención está en:

- GINECOLOGIA
- ONCOLOGIA CLINICA
- PSIQUIATRIA
- GINECOLOGIA ONCOLOGICA
- ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

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.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Debido a que en el II trimestre 2020 se presentaron quejas por los siguientes tipos: información, Accesibilidad, Humanización, 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 II trimestre 2020: asignación de citas (32), Hospitalización (12), imágenes (11) y Urgencias (11), 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; es de anotar que 9 quejas quedaron sin respuesta, se requiere se le conteste a los usuarios.

- Se mantiene la recomendación de provisionar 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 presenciales deben ser revisadas y tener el máximo cuidado y consentimiento informado del usuario por el posible contagio del Covid 19.

- En la encuesta de satisfacción al usuario realizada en el II 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

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
12/ago./2020 16:58:33

encuestado las razones de las calificaciones regular y 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