1004-OCI

Ibagué, 07 de Febrero de 2018

Hospital Federico Lleras Acosta
Rad: EE-000001725-2018
Fecha: 09/02/2018 03:45 PM
Folios: 5
Tipo de correspondencia: Entrada
Tipo de documento: Externo
Oficina Productora: Oficina control interno

1725

Doctora
INES BERNARDA LOAIZA GUERRA
Agente Especial Interventora
Hospital

Asunto: Informe Seguimiento Proceso Quejas -Reclamos y Satisfacción Usuario IV Trimestre de 2017

Respetada Dra.

De conformidad con el seguimiento realizado al proceso de peticiones, quejas y reclamos, medición de la satisfacción del Usuario y participación ciudadana, durante el IV Trimestre de 2017, se tiene la siguiente información:

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

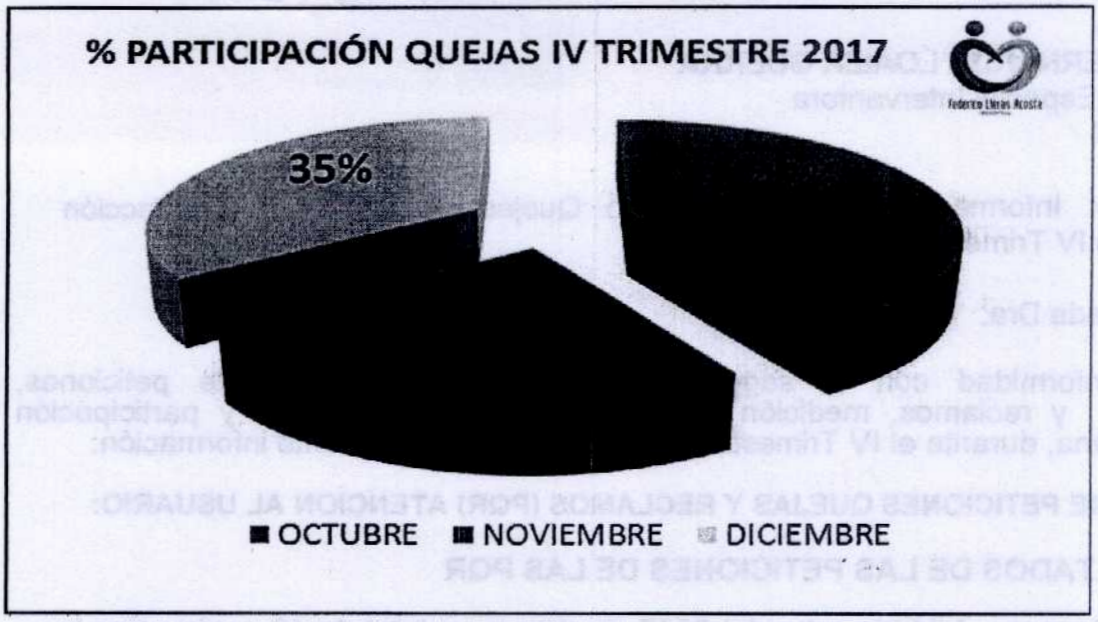
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

1- Durante el IV trimestre del 2017 se obtuvo un total de 48 quejas siendo el mes de Octubre el más significativo con un numero de 20 quejas y una participación 42% seguido por el mes de Diciembre con un numero de 17 quejas y una participación del 35% y el mes de Noviembre con un numero de 11 quejas y una participación del 23% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

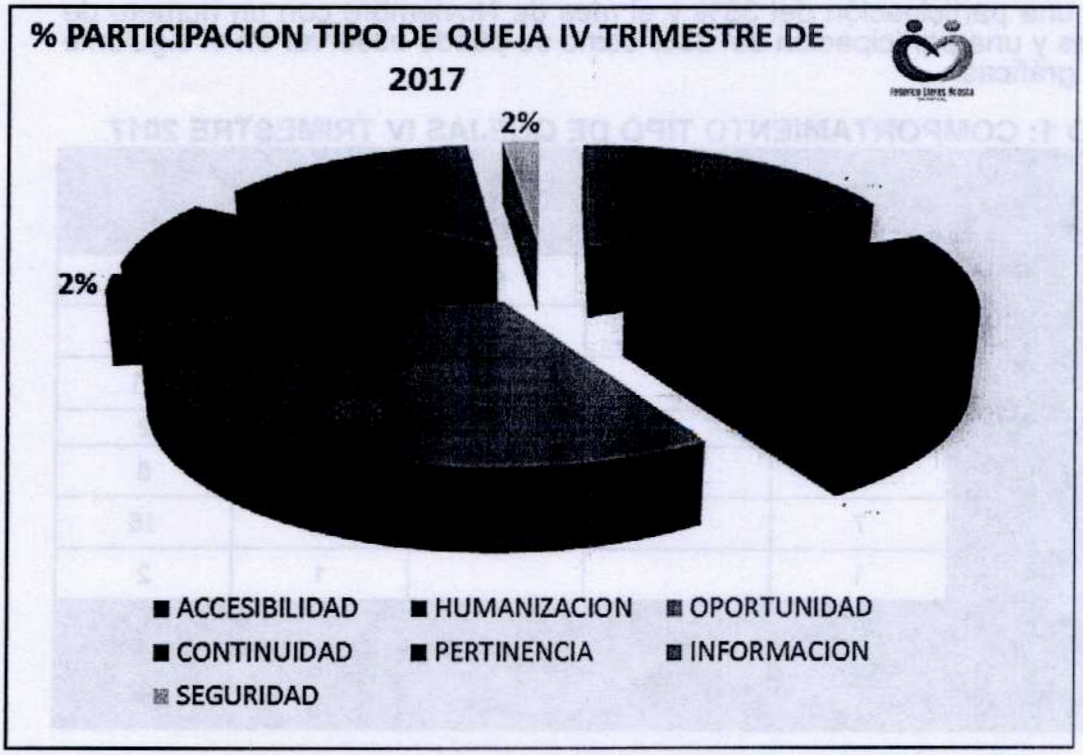
CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS IV TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE 2017	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	1	2	6	9	19
HUMANIZACION	6	2	3	11	23
OPORTUNIDAD	5	5	5	15	31
CONTINUIDAD			1	1	2
PERTINENCIA		2	2	4	8
INFORMACION	7			7	15
SEGURIDAD	1			1	2
TOTAL	20	11	17	48	100
PORCENTAJE PARTICIPACION	42	23	35	100	

GRAFICA 1:



GRAFICA 2:



En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el IV Trimestre de 2017, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: Oportunidad con un número de 15 Quejas y una participación del 31%, Humanización con un número de 11 Quejas y una participación del 23%, Accesibilidad con un número de 9 Quejas y una participación del 19% e Información con un número de 7 Quejas y una participación del 15%

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.

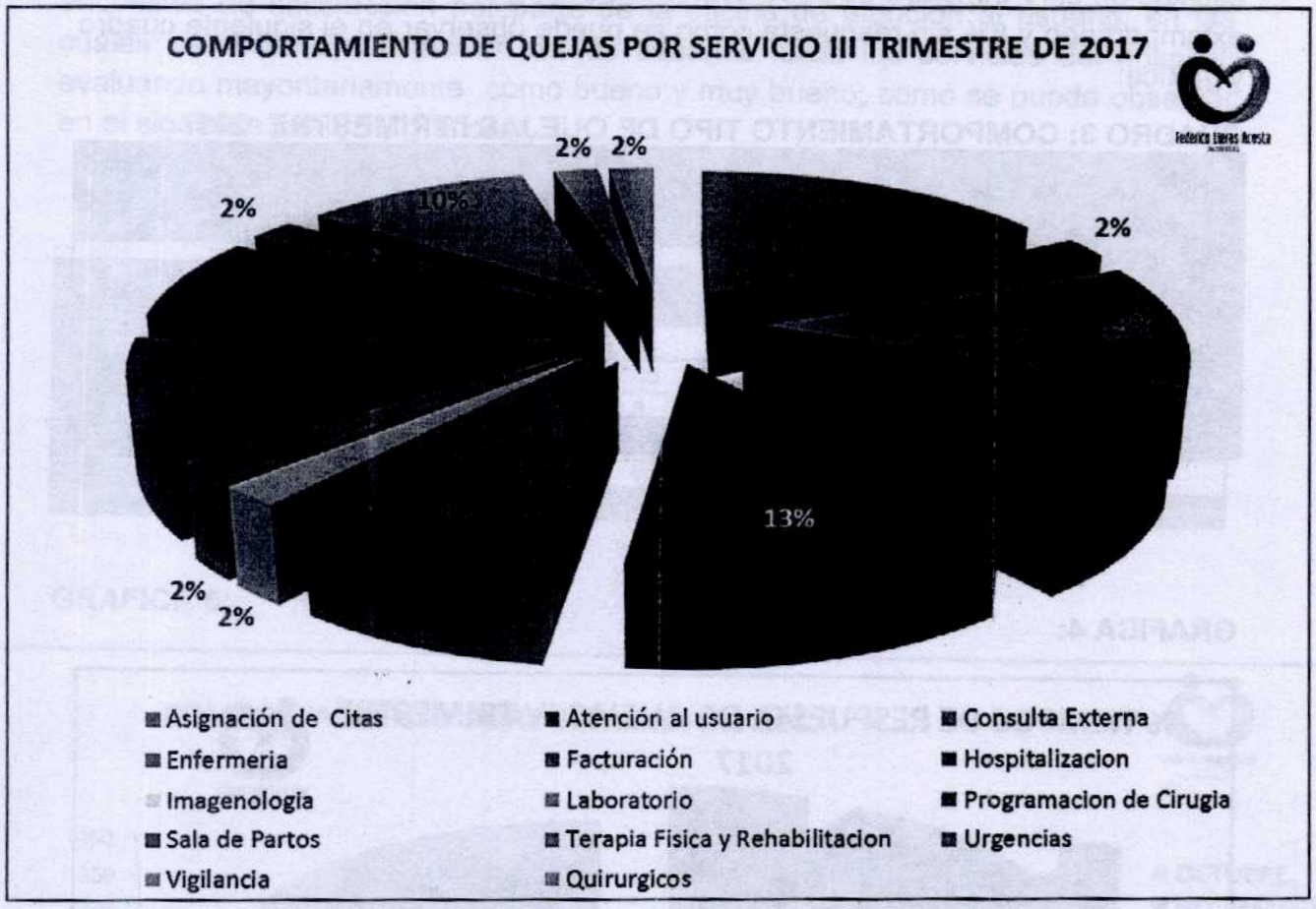
Pertinencia: por no ser adecuado u oportuno con la atención.

2- Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el IV Trimestre de 2017, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 17% de participación seguido por el servicio de Facturación y consulta externa con aproximadamente un 13% c/u, se reitera que los meses con mayor número de quejas son Octubre (20 quejas) y Diciembre (17 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 III TRIMESTRE 2017

PROCESO	N° QUEJAS OCTUBRE	N° QUEJAS NOVIEMBRE	N° QUEJAS DICIEMBRE	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de Citas	1	2	5	8	17
Atención al usuario	1	0	0	1	2
Consulta Externa	2	1	3	6	13
Enfermería	2	1	1	4	8
Facturación	2	2	2	6	13
Hospitalización	0	1	3	4	8
Imagenología	1	0	0	1	2
Laboratorio	1	0	0	1	2
Programación de Cirugía	2	1	2	5	10
Sala de Partos	4	0	0	4	8
Terapia Física y Rehabilitación	1	0		1	2
Urgencias	2	2	1	5	10
Vigilancia	1	0	0	1	2
Quirúrgicos	0	1	0	1	2
TOTAL	20	11	17	48	100

GRAFICA 3:


COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO III TRIMESTRE DE 2017
2%
2%
10%
2%
2%
13%
2%
2%
Asignación de Citas
Atención al usuario
Consulta Externa
Enfermeria
Facturación
Hospitalizacion
Imagenologia
Laboratorio
Programacion de Cirugia
Sala de Partos
Terapia Fisica y Rehabilitacion
Urgencias
Vigilancia
Quirurgicos

- 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.

- Al parecer las quejas reportadas por los usuarios en la página web del hospital, no están llegando oportunamente al correo de atención al usuario para hacer su respectivo seguimiento, se recomienda que sea solucionado esto con la oficina de tecnología de la información; se recomienda que sea construida esta encuesta y sea publicado el link en la página del hospital, para mejorar el seguimiento a la satisfacción del usuario. Se mantiene esta observación y recomendación.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno