

Página 1 de 1

NIT:890706833-9

1004-OCI.

Correspondencia Interna Ibagué 2020-11-10 16:32:39 2020302737

Ibagué, 10 de noviembre de 2020

#### LUIS EDUARDO GONZALEZ

Gerente gerencia

ASUNTO Seguimiento informe PQRSD III Trimestre de 2020

Respetado Dr Gonzalez,

Muy amablemente, me permito enviar adjunto el informe de Satisfacción al Usuario del III 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 III Trim 2020



1004-OCI

Ibagué, 10 de Noviembre de 2020

### INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PQRSD III 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 III Trimestre de 2020.

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

#### RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

1-Durante el III trimestre del 2020 se obtuvo un total de 100 quejas siendo el mes de Julio el más significativo con un numero de 40 quejas y una participación 40% seguido por el mes de Septiembre con un numero de 39 quejas y una participación del 39% y el mes de Agosto con un numero de 21 quejas y una participación del 21% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

**CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2020** 

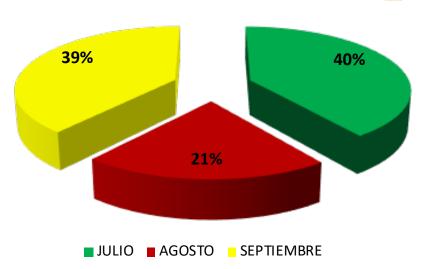
CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE 2020	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	10	6	3	19	19
HUMANIZACION	5	1	5	11	11
OPORTUNIDAD	7	6	11	24	24
CONTINUIDAD	0	1	0	1	1
PERTINENCIA	5	1	4	10	10
INFORMACION	12	6	15	33	33
SEGURIDAD	1	0	1	2	2
TOTAL	40	21	39	100	100
PORCENTAJE PARTICIPACION	40	21	39	100	



## **GRAFICA1:**







#### **GRAFICA 2:**





En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el III Trimestre de 2020, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Información** con un número de 33 Quejas y una participación del 33%, **Oportunidad** con un número de 5 Quejas y una participación del 24% **Accesibilidad** con un número de 19 Quejas y una participación del 19%,. **Humanización** con un número de 11 Quejas y una participación del 11%, 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 III Trimestre de 2020, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 23% de participación seguido por el área de Hospitalización.

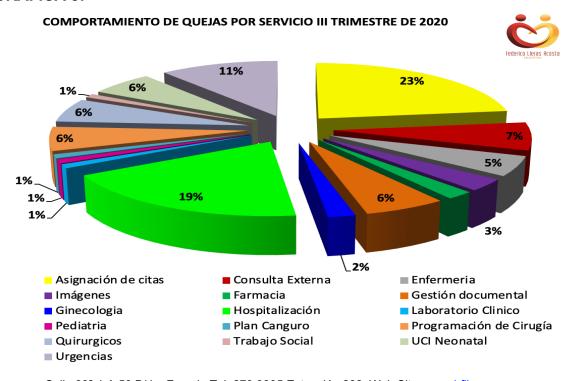
Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Julio (40 quejas) y Septiembre (39 quejas), se recomienda mejoramiento en la atención de Asignación de Citas para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar la imagen del Hospital frente a estos servicios.



## **CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2020**

PROCESO	N° QUEJAS JULIO	N° QUEJAS AGOSTO	N° QUEJAS SEPTIEMBRE	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de citas	12	5	6	23	23
Consulta Externa	2	1	4	7	7
Enfermeria	1	1	3	5	5
Imágenes	1	0	2	3	3
Farmacia	2	0	0	2	2
Gestión documental	3	0	3	6	6
Ginecologia	2	0	0	2	2
Hospitalización	7	3	9	19	19
Laboratorio Clinico	1	0	0	1	1
Pediatria	0	0	1	1	1
Plan Canguro	1	0	0	1	1
Programación de Cirugía	4	2	0	6	6
Quirurgicos	0	3	3	6	6
Trabajo Social	1	0	0	1	1
UCI Neonatal	1	2	3	6	6
Urgencias	2	4	5	11	11
TOTAL	40	21	39	100	100

#### **GRAFICA 3:**



Calle 33<sup>a</sup> 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co OCI-080



Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el III trimestre de 2020 evidenciándose que el 91% es en término, 2% extemporáneo y 7% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

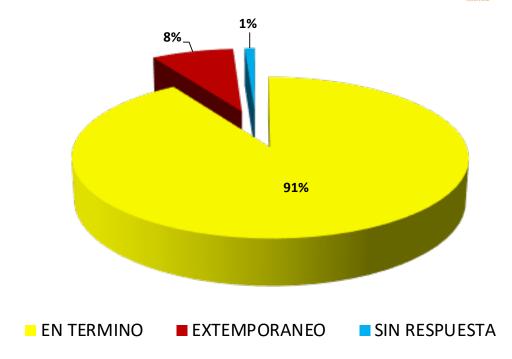
**CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2020** 

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
EN TERMINO	39	17	35	91	91
EXTEMPORANEO	1	4	3	8	8
SIN RESPUESTA	0	0	1	1	1
TOTAL	40	21	39	100	100

#### **GRAFICA 4:**

# % TIEMPOS DE RESPUESTA DE QUEJAS III TRIMESTRE 2020







## Seguimiento y verificación respuesta a quejas III trimestre 2020:

Se verificaron aleatoriamente las quejas interpuestas durante el III trimestre con el fin de conocer las respuestas y acciones de mejora dada a los usuarios:

_				
Nº Queja radicada	Fecha Queja	Motivo	Fecha Respuesta	Respuesta
207	01 de Julio de 2020	Usuaria interpone queja ante la superintendencia nacional de salud para manejo de la cirugía programada por la especialidad de cirugía pediátrica	06 de Julio de 2020	Se evidencia correo electrónico por parte de la P.U de Atención al usuario, en el cual se dirigen a la EPS comparta, manifestando que de acuerdo a solicitud no se están realizando procedimientos quirúrgicos ambulatorios, siguiendo los mandatos legales que ha emitido la presidencia y el ministerio de protección social.  También se manifiesta que una vez se realice la apertura gradual de los servicios se notificará.
208	02 de Julio de 2020	Usuaria se descompensa dado que tiene pendiente reporte de covid entro otros	07 de Julio de 2020	De acuerdo a la respuesta dada por la oficina de atención al usuario manifiestan dar seguimiento y acompañamiento a la usuaria y se entregó el respectivo reporte.
214	02 de Julio de 2020	Padres de la menor se niegan al egreso en morgue hasta tener resultados de Covid -19, con otra serie de inconformidades	04 de Julio de 2020	Se evidencia acta de reunión del 02 de Julio y del 03 de Julio en esta última se entrega a los padres el reporte de la prueba de COVID-19, la cual dio negativo y por lo tanto se entrega notificación de procedimiento a seguir.
224	07 de Julio de 2020	Trato inadecuado por parte del señor JAIRO HUMBERTO del área de ingreso.	15 de Julio de 2020	Se evidencia respuesta firmada por la P.U de atención al usuario en la cual se manifiestan las excusas por la inoportunidad presentada en el proceso de atención.
245	03 de Agosto de 2020	Madre indica que al niño no le realizaron el procedimiento que se había acordado por lo que se deterioró su estado	24 de Agosto de 2020	Se evidencia respuesta por parte de la oficina de atención al usuario en se da la respuesta dejando en claro que la actuación del hospital estuvo ajustada a los cánones profesionales, a la ética medica y todas las disposiciones que rigen el ejercicio profesional de la institución.
246	03 de Agosto de 2020	Padre de la usuaria reporta que en el servicio de quirófano se cae la niña bajo los efectos de la anestesia y no se reporta el tema a ninguno de los padres, solicita resultado del examen de tac.	12 de Agosto de 2020	Se evidencia respuesta por parte de la oficina de atención al usuario, en el cual se reporta el listado de los funcionarios que se encontraban presentes en el procedimiento, resultado del TAC (el cual estaba dentro de los estados normales, e historia clínica de la paciente).
260	13 de Agosto de 2020	Niña bajo protección de icbf que no ha logrado accesibilidad e valoración por la especialidad de ortopedia, defensoría de familia interpone derecho de petición.	31 de Agosto de 2020	Se evidencia respuesta al derecho de petición, se observa que se asignó la Cita a la paciente con el comprobante número 309024.



Nº Queja radicada	Fecha Queja	Motivo	Fecha Respuesta	Respuesta
263	06 de Agosto de 2020	Interpone la eps derecho de petición para garantizar la oportunidad de procedimiento por parte de la especialidad cirugía pediátrica	29 de Agosto de 2020	Se evidencia respuesta por parte del gerente del hospital al gestor de servicios de salud del departamento del Tolima, se manifiesta en la respuesta que se contactó al familiar pero no acepto el procedimiento dado a situaciones familiares que le impiden desplazarse y no manifiesta una fecha en la que pueda asignarse el procedimiento.
301	23 de Septiembre de 2020	Usuario indica que no se tiene información del reporte de covid 19, se indica que el hospital no hace el procesamiento y este es cargado a la página de sus muestras.	24 de Septiembre de 2020	Se evidencia respuesta a la queja y derecho de petición, en el cual el hospital manifiesta no tener manera de procesamiento de la muestra para generar el reporte, y compete a la EPS
304	25 de Septiembre de 2020	Derecho de petición solicitando información del reporte del resultado de la prueba covid	04 de Octubre de 2020	comparta contratar al laboratorio el procesamiento y reporte.

Las quejas 245, 260 y 263 presentan riesgo materializado por la inoportunidad en la respuesta, presentando 21 días, 18 días y 23 días respectivamente de mora, las áreas de Quirúrgicos, hospitalización y facturación deben realizar plan de mejoramiento; adicionalmente las quejas 301 y 304 sobre el mismo tema a la UCI hospitalización, no ha obtenido respuesta a pesar que existen derecho de petición y se pude convertir en tutela y hasta desacato para el Representante de la Entidad materializándose un riesgo para la Entidad.

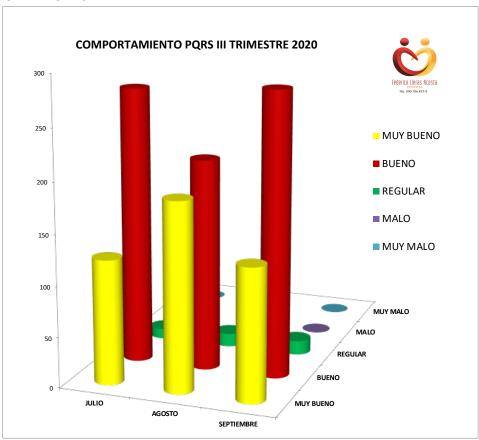
**3-** Durante el III Trimestre de 2020 se realizaron 1.237 encuestas de satisfacción por parte de la oficina de atención al usuario, en las cuales se observa satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

**CUADRO 4: SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE 2020** 

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
MUY BUENO	123	186	131	440
BUENO	272	208	280	760
REGULAR	10	13	14	37
MALO	0	0	0	0
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	405	407	425	1237



#### **GRAFICA 5:**



**4-** Para el III 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 III TRIMESTRE 2020** 

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS
ANESTESIOLOGIA	202
BIOPSIAS	21
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	83
CARDIOLOGIA	2
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	9
CIRUGIA BARIATRICA	55
CIRUGIA DE LA MANO	153
CIRUGIA DEL TORAX	38
CIRUGIA GENERAL	289

Calle 33<sup>a</sup> 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: <a href="www.hflleras.gov.co">www.hflleras.gov.co</a> Oficina de Control Interno OCI-080



ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	41
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	132
CIRUGIA PEDIATRICA	55
CIRUGIA PLASTICA	115
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	103
COLOPROCTOLOGIA	116
CONSULTA RADIOLOGIA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	221
DOPPLER	139
ECOCARDIOGRAMA ADULTO	10
ECOCARDIOGRAMA PEDIATRICO	12
ECOGRAFIA ADULTO	85
ECOGRAFIA PEDIATRICA	5
ELECTROCARDIOGRAMA	55
ENDOCRINOLOGIA	189
GASTROENTEROLOGIA	77
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	20
GINECOLOGIA	466
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	15
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	158
HEMATOLOGIA	63
HOLTER	8
INFECTOLOGIA	16
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	2
JUNTA DE NEUROCIRUGIA	4
JUNTA DE ONCOLOGIA	2
JUNTA DE ORTOPEDIA	8
JUNTA NEUROLOGIA	1
LARINGOLOGIA	24
MAMOGRAFIA	69
MATERNO FETAL	21
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	173
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	133
NEUROCIRUGIA	164
NEUROLOGIA	138
NEUROLOGIA PROCEDIMIENTOS	1



ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS
NUTRICION CLINICA	9
OBSTETRICIA	59
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	202
ONCOLOGIA CLINICA	144
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	343
OTOLOGIA	117
OTORRINOLARINGOLOGIA	200
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	70
PROCEDIMIENTO RADIOLOGIA	1
PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGIA	40
PSIQUIATRIA	171
PSIQUIATRIA N	156
RADIOLOGIA	1
RAYOS X	418
TAC CONTRASTADOS	69
TAC SIMPLES	201
UROLOGIA	196
TOTAL GENERAL	6.091

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 6.091 para el III trimestre de 2020, se observa que la mayor atención está en:

- CIRUGIA GENERAL
- DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS
- GINECOLOGIA
- ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
- RAYOS X



## 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
Maxi lo Facial
Talento Humano
Farmacia

## Seguimiento Pagina Web Solicitud Citas;

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas mediante página web a la Unidad Funcional de ambulatorios, para identificar el número de citas asignadas cumplidas y no cumplidas durante el III trimestre de 2020, con el presente análisis:

Mes/Vigencia	No. De Citas	No de Citas	Diferencia	Porcentaje
	solicitadas	asignadas		
	WEB	WEB		
Julio	1.321	1.311	10	7,57%
Agosto	1.312	1.233	79	6,02%
Septiembre	1.807	1.766	41	2.20%
Total III	4.440	4.310	130	2.92%
trimestre				

Según la fuente Unidad Funcional de ambulatorios, es de felicitar pues solo el 2,92% de las citas que pidieron los usuarios en el III trimestre por la página Web, no pudo ser asignados.



12 DE 14

## COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS VIA WEB O CORREO ELECTRONICO III TRIM 2020

Mes/Vigencia	No. De Citas	No de Citas	Diferencia	Porcentaje
	solicitadas por	incumplidas		
	correo electro.			
Julio	442	108	334	24,54%
Agosto	376	90	286	53,20%
Septiembre	611	106	505	17,35%
Total III	1.090	304	786	27,98%
trimestre				

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 III trimestre de 2020 dando como resultante en los tres meses un % de incumplimiento por parte del usuario del 27,98%.

## COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIALES Y TELEFONICASIII TRIM 2020.

Según informe de servicios ambulatorios, el total de citas presenciales de Julio a Septiembre de 2020 fue de 5.327 y por teléfono 31.

#### **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:**

- 1. Debido a que en el III trimestre 2020 se presentaron quejas por los siguientes tipos: Oportunidad (24% se refiere a el incumplimiento del horario en la atención del paciente) e Información (33%, se refiere a la condición del paciente y de su tratamiento), se recomienda se indague las causas que las origina, para así tomar las acciones de mejora necesarias.
- 2. Siendo los procesos con más quejas en el III trimestre 2020 nuevamente: asignación de citas (23%) y Hospitalización (19%), se recomienda diseñar planes de mejoramiento y realizar el seguimiento a su ejecución.
- 3. Se recomienda identificar causas para quejas presentadas con respuesta extemporánea y sin respuesta para sus correcciones y mejorar los tiempos de respuesta. Las quejas 245, 260 y 263 presentan riesgo materializado por la inoportunidad en la respuesta, presentando 21 días, 18 días y 23 días respectivamente de mora, las áreas de Quirúrgicos, hospitalización y facturación deben realizar plan de mejoramiento para evitar el daño antijurídico y de buen nombre a la Institución; adicionalmente las quejas 301

Calle 33<sup>a</sup> 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co



y 304 sobre el mismo tema a la UCI hospitalización, no ha obtenido respuesta a pesar que existen derecho de petición y se pude convertir en tutela y hasta desacato para el Representante de la Entidad materializándose un riesgo para la Entidad, es de analizar las respuestas de las quejas y revisar el trato de los trabajadores para con los usuarios, el caso de la queja 224 sobre el trato del funcionario Jairo Humberto del área de ingreso (consulta externa), si se le notificó a la jefe del área para escuchar la versión del trabajador y/o plan de mejoramiento y/o llamado de atención.

- 4. En la encuesta de satisfacción al usuario realizada en el III trimestre 2020 la calificación mayoritaria es bueno por lo que vemos buena apropiación de los funcionarios en los servicios, seguida de muy bueno y con poca calificación regular y con ninguna calificación de malo y muy 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
- 5. Continuamos con 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.
- 6. Según la fuente Unidad Funcional de ambulatorios, es de felicitar pues del total de citas que pidieron los usuarios en el III trimestre por la página Web, solo el 2,92% de las citas no pudieron ser asignados y dice que por no actualización de los datos y correos repetidos, otros sin autorización y soportes.
- 7. Continúan las 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, igualmente las citas por correo electrónico y el control de las citas incumplidas e indagar por que el incumplimiento, la cifra es significativa más del 28% del incumplimiento de las citas por parte del usuario:



- a. Se debe tener siempre un sistema de información que permita medir cuantas citas se piden por medios electrónicos y cuantas son asignadas.
- b. 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, revisar el sistema pues es alarmante ese 28% de incumplimiento, de 1090 citas asignadas por correo electrónica en el presente trimestre, se incumplieron 304.
- c. Las citas asignadas presencialmente vienen presentando gran aumento, situación que se debe conocer sus causas para implementar las acciones de mejora de ese mecanismo.
- d. 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.

Se mantienen las recomendaciones generales de continuar exigiendo la Humanización de servicio al personal de vigilancia del hospital ya que hacen parte de nuestra imagen como institución.

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