Ibagué, Julio 16 de 2020

DR LUIS EDUARDO GONZALEZ – Gerente
DR. HERNAN MORENO HERRAN – Subgerente Científico
ING. NATALY SUAREZ BARRERA – Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Calidad
DR. DIEGO FERNANDO GUZMAN – Jefe de Control Interno
DRA SANDRA PEÑON - Profesional Universitario Planeación y Calidad

Asunto: INFORME I SEMESTRE DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Y PQRS

El siguiente informe consolida la información I Semestre de 2020 en lo relacionado a los indicadores de satisfacción al usuario, peticiones, quejas o reclamos, llevado a cabo por un grupo dinámico y comprometido como eje central el paciente y su familia, en la escucha atenta y en la resolución de las necesidades con los recursos disponibles y gestiones en lo entes relacionado a una problemática específica en aras de dar respuesta a las necesidades de los usuarios.

La metodología implementada en la aplicación de las encuestas de satisfacción es la siguiente: por parte de la auxiliar administrativa encargada del punto de Información, se delega la función de manera aleatoria por cada uno de los servicios, identificar los egresos diarios y encuestar al usuario, en los meses de Enero a Junio de 2020 se aplicaron 2158 encuestas distribuidas en la Sede Francia - limonar en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa, incluyendo los servicios de Laboratorio Clinico, Banco de sangre, Oncología, Imaginología, Gastroenterologia y Medicina especializada, Quirofano y Unidades de Cuidado Intensivo, Urgencias, en el mes de Enero –Junio 96.66 %.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	**JUNIO**	TOTAL	
Muy Buena	70	76	66	85	70	53	420	18,50%
Buena	300	295	229	210	298	332	1664	77%
Regular	10	18	13	3	13	8	65	3%
Malo	5	2	0	0	1	1	9	0,50%
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	
							2158	99,00%

El 3.5 % de satisfacción regular se identifica en los siguientes servicios donde se ve afectada,

En el servicio de urgencias donde se tiene un alto flujo de usuarios afectando la oportunidad en los tiempos en ser atendido, por la alta demanda de usuarios y la poca red que tienen las Eps del departamento para la atención de las urgencias, se hace área de expansión de urgencias en la sede de limonar con capacidad de 43 camas para paciente respiratorio y sospecha de Covid.

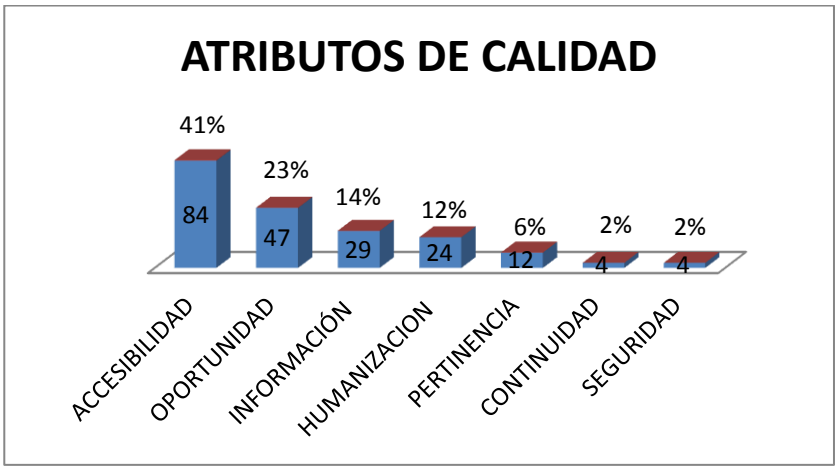
En las áreas de consulta de consulta externa donde se presenta dificultad en lo relacionado a la accesibilidad en la asignación de la cita por medicina especializada en los usuarios procedentes de municipios y zonas rurales ahora por el acceso a correo electrónico por lo que se implementa el usuario en dinámica a la profesional de atención al usuario que permita la creación de los usuarios y pasar los listados a las líneas de frente de asignación de citas.

Así mismo se presenta dificultad en los tiempos de facturación, a pesar que la coordinación de cuentas médicas esta designados facturadores adicionales en los días que se tiene mayor flujo de usuarios, lunes, miércoles y viernes. Sin embargo se sigue presentando la dificultad por lo que se debe de revisar los procesos de facturación que permita agilidad en los mismos.

GESTIÓN DE PQRS

En los meses de Enero - Junio de 2020 se radican de manera escrita Quejas, donde se identifica que los atributos más afectados son los siguientes:

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	**Escritas**	**Peticiones**	**Gestión Asignación de Citas**
2020 Enero - Junio	204	1081	471



A continuación se hará la descripción de los atributos de calidad afectados y los planes de mejoramiento o acciones de mejoras encaminadas a optimizar la prestación de los servicios articulado con los coordinadores o líderes de las unidades funcionales.

Accesibilidad: Dificultad de acceso para la asignación de la cita médica de los usuarios procedentes de zona rurales y de municipios, se identifica la dificultad de acceso a correo electrónico o página web dado que es el mecanismo que se está usando para la asignación. se canalizan los usuarios en la oficina de atención al usuario donde se recibe la documentación y posterior se hace el contacto telefónico para la asignación de la cita, así mismo el alto flujo de usuarios supera la demanda de lo que oferta el hospital dada la poca red alterna que tienen las EPS.

Dado el cierre de la consulta Externa, se especifica que solo quedo atención a paciente oncológico pediátrico y adulto, por lo que en el mes de mayo se elevaron las quejas por accesibilidad puesto que por la contigencia varias especialidades se pararon de manera temporal.

Oportunidad: se evidencio el los primero meses inoportunidad en la programación de cirugía en los servicios de cirugía pediátrica y Coloproctología, se especifica que la demanda es más alta que a oferta y la poca red que tienen las eps en el departamento.

Información: Se identifica falencias en información en los servicios de sala de partos uci y urgencias limonar, donde se establece que el motivo de la queja es la no información de la evolución o la condición clínica del paciente, en los dos servicios afectados con los líderes se estableció lo siguiente; se establecieron canales telefónicos de comunicación sede limonar 2739805 Ext 446-437, en los horarios de 4:00pm a 6:00pm.

Humanización: Trato inadecuado por parte del personal de enfermería auxiliares > y área de facturación, se tiene como plan de mejoramiento establecer contacto con la psicóloga – Recursos Humanos campaña "cuida con amor", así mismo se debe de revisar jurídicamente con control disciplinario cuando la queja es muy compleja y reiterativa tomar medidas pertinentes con el funcionarios.

Es necesario revisar el tema de Humanización con el personal de vigilancia, medidas correctivas que evidencien el impacto y se evidencia el buen trato y la información hacia nuestros usuarios.

Continuidad: En lo relacionado a continuidad en las citas de control posoperatorio alargando los tiempos de atención de los mismos, no toma de exámenes que revisando las situaciones particulares depende de la red que tenga la Eps y con la que el hospital no cuenta dentro de su portafolio de servicios, ordenes medicas con algún tipo de inconsistencia en código cups,

Pertinencia: En lo relacionado a la garantía de los servicios que los usuarios requieren, aducen demoran en la toma de exámenes en los servicios que permitan definir conductas hospitalarias o quirúrgicas, incapacidad con errores de fecha o causa de la enfermedad.

Seguridad: El hospital tiene como pilar la disminución de riesgos adversos durante el proceso de atención sin embargo se han presentado caídas, donde se hace la intervención del grupo de seguridad al paciente donde se hacen los análisis y se identifican las variables a evitar.

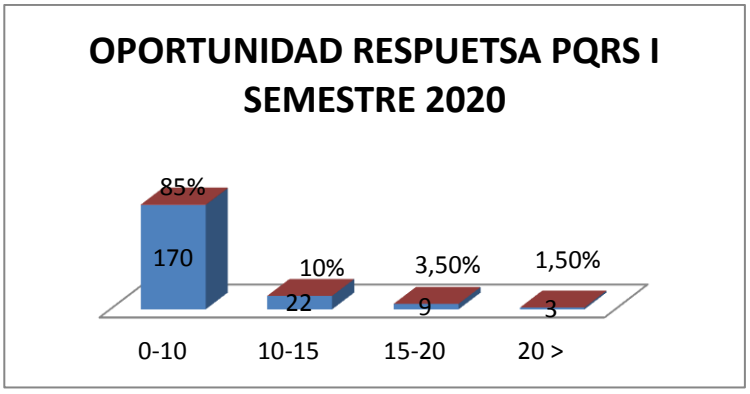
Se especifica que desde la oficina de atención al usuario se gestiona con los lideres y coordinadores las proyección de las respuestas de los requerimientos particulares de los entes de control o población general que afecten la prestación de los servicios de salud.

GESTIONES DE BUZONES.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	6	1	1	0	1	3
RECLAMO	0	1	0	0	0	0
SUGERENCIA	1	1	4	0	0	1
FELICITACIONES	3	10	0	2	6	8

OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRS

La respuesta de las 204 quejas se dieron de la siguiente manera en los términos de respuesta 10 días con un 85 % con 170 quejas, 15 días con 22 quejas un 10%, 15 a 20 días con un 3.5% con 9 quejas, 20 días un 1.5% con 3 quejas, en las pasadas en tiempos de donde se intervino análisis de los diferentes grupos, la inoportunidad evidenciada es en Unidad Funcional Quirúrgicos donde se interveniene el análisis de los especialistas tratantes para dar calidad a la respuesta, se hace énfasis que de la prioridad de los casos.



El proceso de Atención al usuario ha ido estableciendo estrategias que permitan canalizar situaciones que afecten el tratamiento y la atención de los usuarios (pacientes y familia), así mismo la orientación y el apoyo en conjunto con trabajo social que permiten canalizar las situaciones de manera adecuada al usuario y gestionar de acuerdo a sus necesidades, continuamos comprometidos en optimizar el proceso, trabajar articuladamente con los coordinadores y líderes de los mismos en planes de mejoramiento efectivos, centrados en la atención al usuario

Yudith Tèllez Flòrez
Atención al Usuario