09426

Federico Lleras Acosta

No. _____

HOSPITAL Federico Lleras Acosta

30 JUL 2018

CÓDIGO _____

PASE A _____ HORA _____

ATENDIDO _____

1004-OCI

Ibagué, 30 de Julio de 2018

Doctora
INES BERNARDA LOAIZA GUERRA
Agente Especial Interventora
Hospital

Asunto: Informe Seguimiento Proceso Quejas -Reclamos y Satisfacción Usuario **II Trimestre de 2018**

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 II Trimestre de 2018, se tiene la siguiente información:

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

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

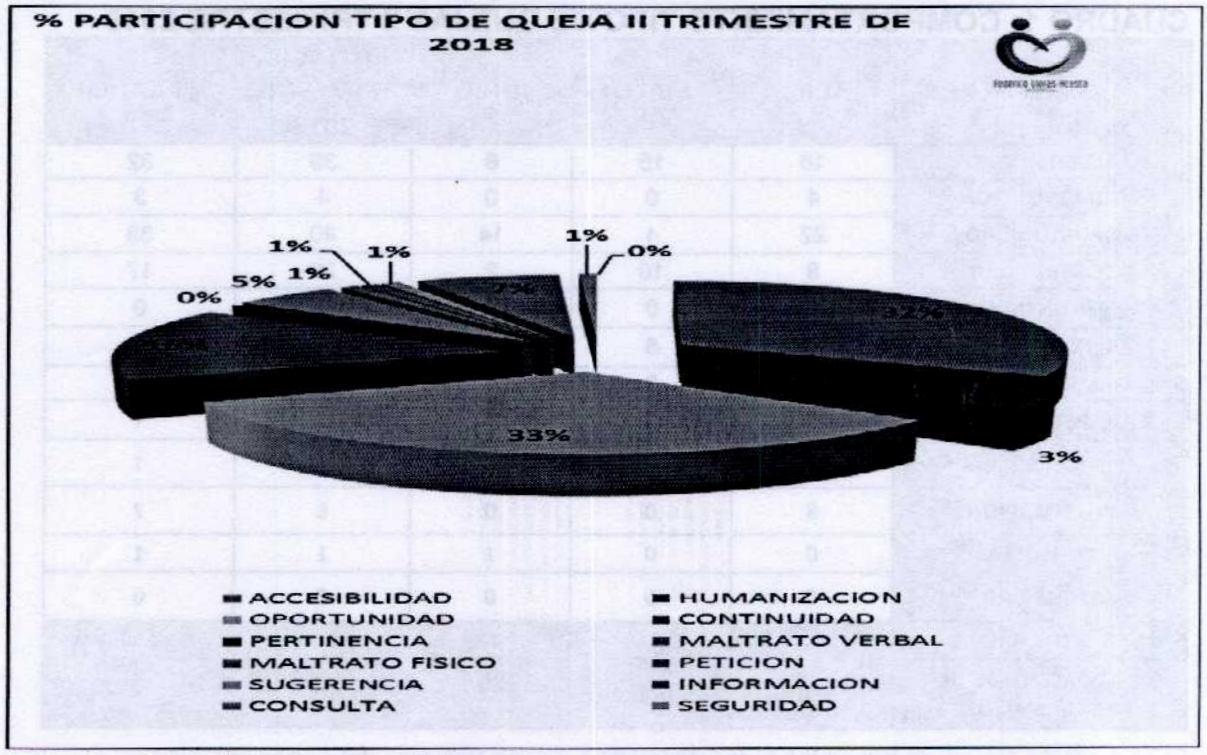
1- Durante el II trimestre del 2018 se obtuvo un total de **121** quejas siendo el mes de Abril el más significativo con un numero de 60 quejas y una participación 50% seguido por el mes de Mayo con un numero de 34 quejas y una participación del 28% y el mes de Junio con un numero de 27 quejas y una participación del 22% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2018

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE 2018	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	18	15	6	39	32
HUMANIZACION	4	0	0	4	3
OPORTUNIDAD	22	4	14	40	33
CONTINUIDAD	8	10	2	20	17
PERTINENCIA	0	0	0	0	0
MALTRATO VERBAL	0	5	1	6	5
MALTRATO FISICO	0	0	1	1	1
PETICION	0	0	1	1	1
SUGERENCIA	0	0	1	1	1
INFORMACION	8	0	0	8	7
CONSULTA	0	0	1	1	1
SEGURIDAD	0	0	0	0	0
TOTAL	60	34	27	121	100
PORCENTAJE PARTICIPACION	50	28	22	100	

GRAFICA 1:

GRAFICA 2:



En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el II Trimestre de 2018, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Oportunidad** con un número de 40 Quejas y una participación del 33%, **Accesibilidad** con un número de 39 Quejas y una participación del 32%, **Continuidad** con un numero de 20 quejas y una participación del 17% **Información** con un número de 8 Quejas y una participación del 7%, **Maltrato verbal** con un número de 6 Quejas y una participación del 5% %, y por último tenemos **Humanización** con un número de 4 Quejas y una participación del 3%.

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.

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 a la demora en la respuesta de los correos electrónicos de la asignación de citas del nuevo mecanismo implementado página web, y en lo que respecta a la demora en los trámites de facturación en horas donde se tiene alto flujo de usuarios, la inoportuna respuesta de los correos electrónicos en la asignación de citas.

Información: en la información dada de acuerdo a la condición y evolución clínica del paciente.

Continuidad: relacionado a continuidad de procedimiento de carácter quirúrgicos cancelados por falta de insumos.

Seguridad: evento adverso de paciente del paciente de hospitalización

Pertinencia: demora en por parte de la IPS en la gestión de autorización con la EPS, se deberá revisar con auditoria medica el tema de seguimiento a este proceso en aras de evitar demoras en procedimientos quirúrgicos de pacientes con conductas definidas.

La anterior Información es Suministrada por el área del Sistema de Atención al Usuario en lo que respecta al Segundo Trimestre de 2018.

Cuadro 2: La respuesta de las **121** quejas en el segundo trimestre se dieron de la siguiente manera en los términos de respuesta de 0 a 10 días **75** quejas equivalente a un 62%, de 10 a 15 días con **26** quejas equivalentes a un 21%, y de 15 a 20 días con **20** quejas equivalentes a un 17%.

Cuadro 2:

DIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
0-10	42	15	18	75	62
10-15	9	10	7	26	21
15-20	9	9	2	20	17
Total	60	34	27	121	100

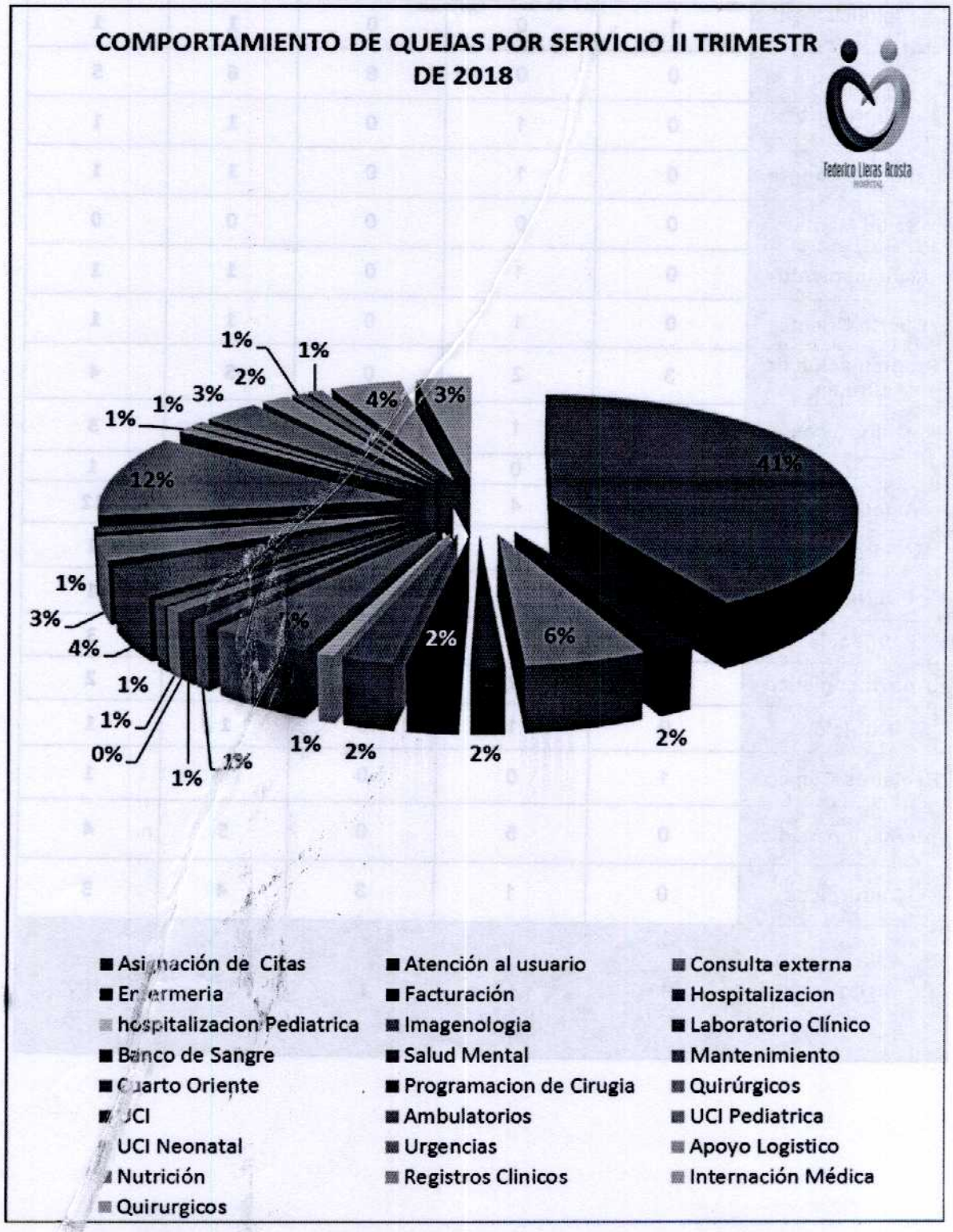
Cuadro 3: Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el II Trimestre de 2018, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 41% de participación seguido por el servicio de Ambulatorios con un 12% de Participación , Consulta Externa con 6% y el área de Imagenología con un 5%, se reitera que los meses con mayor número de quejas son Abril (60 quejas) y Mayo con (34 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 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2018

PROCESO	N° QUEJAS ABRIL	N° QUEJAS MAYO	N° QUEJAS JUNIO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de Citas	37	11	2	50	41
Atención al usuario	2	0	0	2	2
Consulta externa	7	0	0	7	6
Enfermería	0	0	2	2	2
Facturación	2	1	0	3	2

Hospitalización	3	0	0	3	2
hospitalización Pediátrica	1	0	0	1	1
Imagenlogia	0	0	6	6	5
Laboratorio Clínico	0	1	0	1	1
Banco de Sangre	0	1	0	1	1
Salud Mental	0	0	0	0	0
Mantenimiento	0	1	0	1	1
Cuarto Oriente	0	1	0	1	1
Programación de Cirugía	3	2	0	5	4
Quirúrgicos	0	1	3	4	3
UCI	1	0	0	1	1
Ambulatorios	0	4	10	14	12
UCI Pediátrica	1	0	0	1	1
UCI Neonatal	1	0	0	1	1
Urgencias	1	2	1	4	3
Apoyo Logístico	0	2	0	2	2
Nutrición	0	1	0	1	1
Registros Clínicos	1	0	0	1	1
Internación Médica	0	5	0	5	4
Quirúrgicos	0	1	3	4	3
TOTAL	60	34	27	121	100

GRAFICA 3:

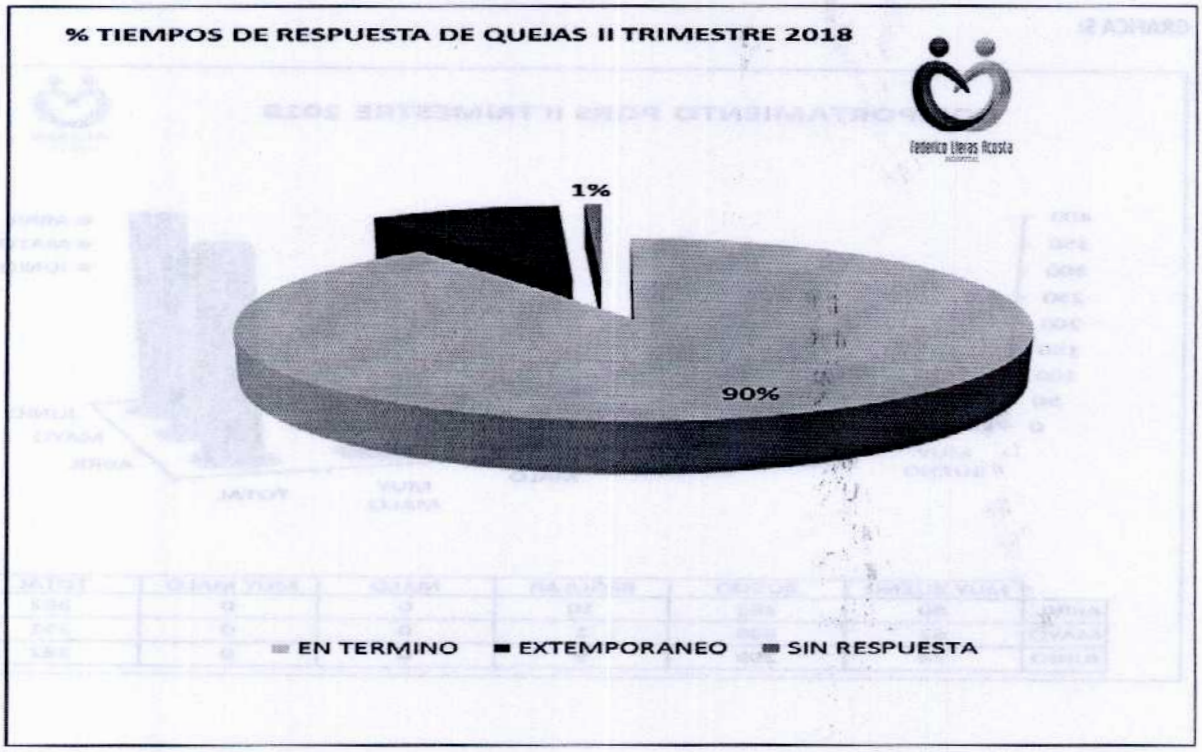

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO II TRIMESTR DE 2018
Federico Lleras Acosta
41%
6%
2%
2%
2%
1%
2%
1%
0%
1%
1%
4%
3%
1%
12%
1%
1%
3%
2%
1%
4%
3%
Asignación de Citas
Atención al usuario
Consulta externa
Enfermeria
Facturación
Hospitalizacion
hospitalizacion Pediatrica
Imagenologia
Laboratorio Clínico
Banco de Sangre
Salud Mental
Mantenimiento
Cuarto Oriente
Programacion de Cirugia
Quirúrgicos
UCI
Ambulatorios
UCI Pediatrica
UCI Neonatal
Urgencias
Apoyo Logistico
Nutrición
Registros Clinicos
Internación Médica
Quirurgicos

Cuadro 4: Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el II trimestre de 2018 evidenciándose que el 90% es **en Término**, EL 9% es **Extemporáneo** y el 1% equivale **Sin Respuesta** como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 4: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2018

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
EN TERMINO	58	26	25	109	90
EXTEMPORANEO	2	7	2	11	9
SIN RESPUESTA	0	1	0	1	1
TOTAL	60	34	27	121	100

GRAFICA 4:

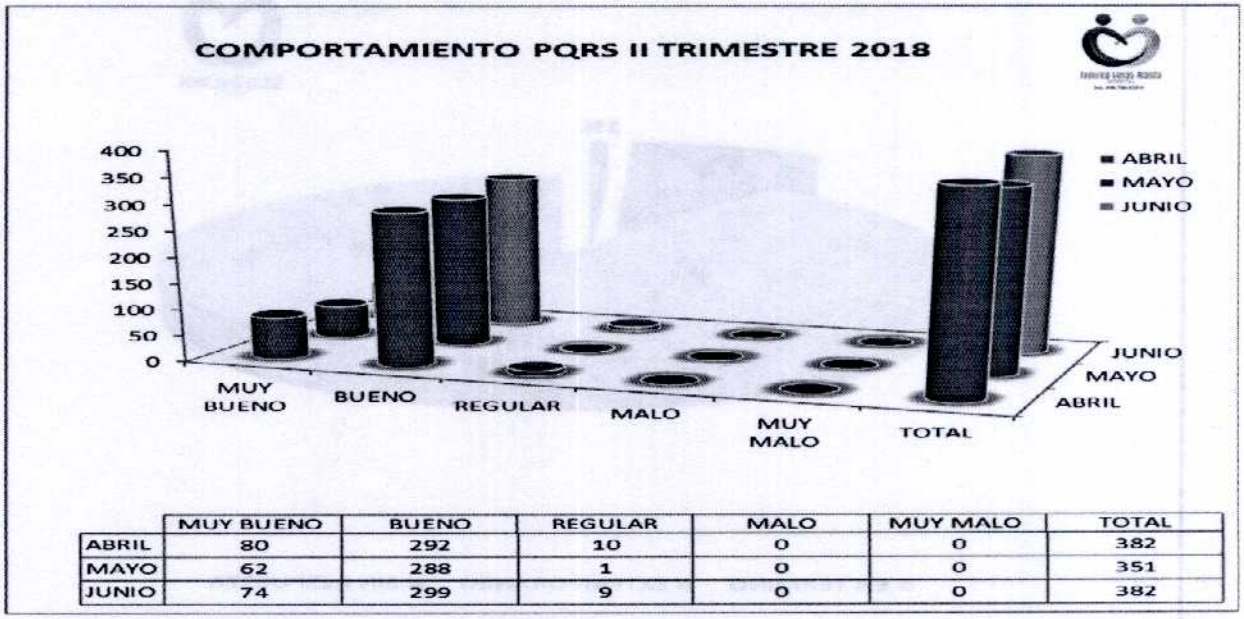


Cuadro 5: Durante el II Trimestre de 2018 se realizaron **1.115** encuestas de satisfacción por parte de la oficina de atención al usuario, en las cuales se observa satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

CUADRO 5: SATISFACCIÓN GLOBAL II TRIMESTRE 2018

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MUY BUENO	80	62	74	216
BUENO	292	288	299	879
REGULAR	10	1	9	20
MALO	0	0	0	0
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	382	351	382	1115

GRAFICA 5:



	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
ABRIL	80	292	10	0	0	382
MAYO	62	288	1	0	0	351
JUNIO	74	299	9	0	0	382

Cuadro 6: Para el II Trimestre de 2018, según la información obtenida del nuevo software "Dinámica Gerencial" al parecer se tiene un total de atenciones en salud **confirmadas** de **18.613**, incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro.

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD SEGUNDO II TRIMESTRE 2018

Especialidad	Total
Anestesiología	1096
Cardiología	17
Cardiología Pediátrica	22
Cirugía Bariátrica	138
Cirugía de la mano	447
Cirugía del tórax	98
Cirugía General	900
Cirugía Oral y Maxilofacial	741
Cirugía Oral y Maxilofacial Procedimiento	192
Cirugía pediátrica	212
Cirugía plástica	430
Cirugía plástica Procedimiento	3
Cirugía Vascular y Angiología	613
Clínica del Dolor enfermedad General	300
Coloproctologia	219
Dolor y cuidados paleativos	225
Endocrinología	672

Gastroenterología	497
Ginecología Procedimientos	90
Ginecología Oncológica	176
Ginecología y Obstetricia	738
Hematología	38
Hematología Oncología	32
Hematología Procedimientos	11
Junta Cirugía Maxilofacial	16
Junta Cirugía Plástica	17
Junta de Neurocirugía	48
Junta de Ortopedia	26
Junta Neurología	3
Laringología	134
Medicina Física y Rehabilitación	579
Medicina Física y Rehabilitación Procedimiento	701
Medicina Interna	102
Nefrología Pediátrica	27
Neurocirugía	671
Neurología	383
Neurología Procedimientos	5
Nutrición Clínica	35
Onco Hematología Pediátrica	357

Oncologia Clinica	237
Oncologia Clinica Control	284
Ortopedia Procedimientos	6
Ortopedia y Traumatología	1082
Otología	227
Otorrinolaringología	1522
Otorrinolaringología Procedimiento	292
Psicología Consulta	48
Psicoterapia individual por Psicología	112
Psiquiatría	356
Psiquiatría N	144
Radiología	494
Radiología e imágenes diagnosticas	1971
Radioterapia Control	75
Urologia	752
TOTAL	18613

De conformidad con el cuadro anterior de las atenciones asciende **18613**, se Observa que la mayor atención está en Radiología e Imágenes Diagnósticas seguido de Otorrinolaringología, Anestesiología y Ortopedia y Traumatología, y las de menor atención al parecer son Cirugía Plástica Procedimiento seguida de Junta Neurológica, Neurología Procedimientos y Ortopedia Procedimientos, este análisis de información es reportado por el nuevo software "Dinámica Gerencial".

Seguimiento Pagina Web Solicitud Citas;

En cuanto a la información sobre el seguimiento a la Asignación de citas por la **página Web del Hospital**, el Informe enviado por la responsable del área de Asignación de citas indica que se recibieron **18061** correos solicitando citas en el trimestre e igualmente indica ese mismo número de correos respondidos; el número más representativo de solicitud de citas por correo fue en el mes de Mayo con **6391** correos, seguido del mes de Abril con **6251** y por último en el mes de Junio con **5419** correos para un total del trimestre de **18061** correspondientemente, Dichas estadísticas fueron enviadas sin ningún tipo de análisis.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Se recomienda que en los televisores que se utilicen 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. Se mantiene esta observación y recomendación.

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 mantiene esta observación y recomendación.

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.

Para poder hacer un diagnóstico adecuado y un análisis en la Eficiencia de la cantidad de usuarios que están utilizando el uso de la **página Web** que son de **18061** en el **trimestre** en la solicitud de Citas médicas; es necesario se envíe unas estadísticas con observaciones en donde no solo se indique cuantos correos han llegado y cuantos se han contestado sino cuantas citas médica efectivamente fueron asignadas y las razones por las cuales en las citas de los correos **No** satisfactorias se le han dado respuesta Positiva asignando el profesional de la Salud.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA

Jefe de Oficina de Control Interno

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 acceso con la actividad de salud y la EPS. Se mantiene esta observación y recomendación

Se recomienda trabajar con las psicólogas de salud ocupacional por cada oficina, asociándolo los inconvenientes permanentes que tienen con los usuarios para mejorar 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 deseen hacer cualquier tipo de manifestación en la atención del servicio de salud, otorgándole el número de radicado de la queja para que ellos puedan tener el respectivo seguimiento. Se mantiene esta observación y recomendación.

Para poder hacer un diagnóstico adecuado y un análisis en la Eficiencia de la calidad de usuarios que están utilizando el uso de la **página Web** que son de 1.651 en el trimestre en la solicitud de Citas médicas, es necesario se envíe unas encuestas con observaciones en donde no solo se indique cuantos correos han llegado y cuantos se han contestado sino cuantas citas médicas efectivamente fueron asignadas y las razones por las cuales en los días de los correos No satisfactorios se le han dado respuesta Positiva asignando el profesional de la Salud.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA

Jefe de Oficina de Control Interno