

1004-OCI

Ibagué, 30 de Abril de 2018

Doctora
INES BERNARDA LOAIZA GUERRA
Agente Especial Interventora
Hospital

05180



Federico Lleras Acosta

02 MAR 2018

CÓMUNICACION
PARA A
ADMINISTRACION

Asunto: Informe Seguimiento Proceso Quejas -Reclamos y Satisfacción Usuario I 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 I 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 I trimestre del 2018 se obtuvo un total de **84** quejas siendo el mes de Marzo el más significativo con un numero de 41 quejas y una participación 49% seguido por el mes de Enero con un numero de 26 quejas y una participación del 31% y el mes de Febrero con un numero de 17 quejas y una participación del 20% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

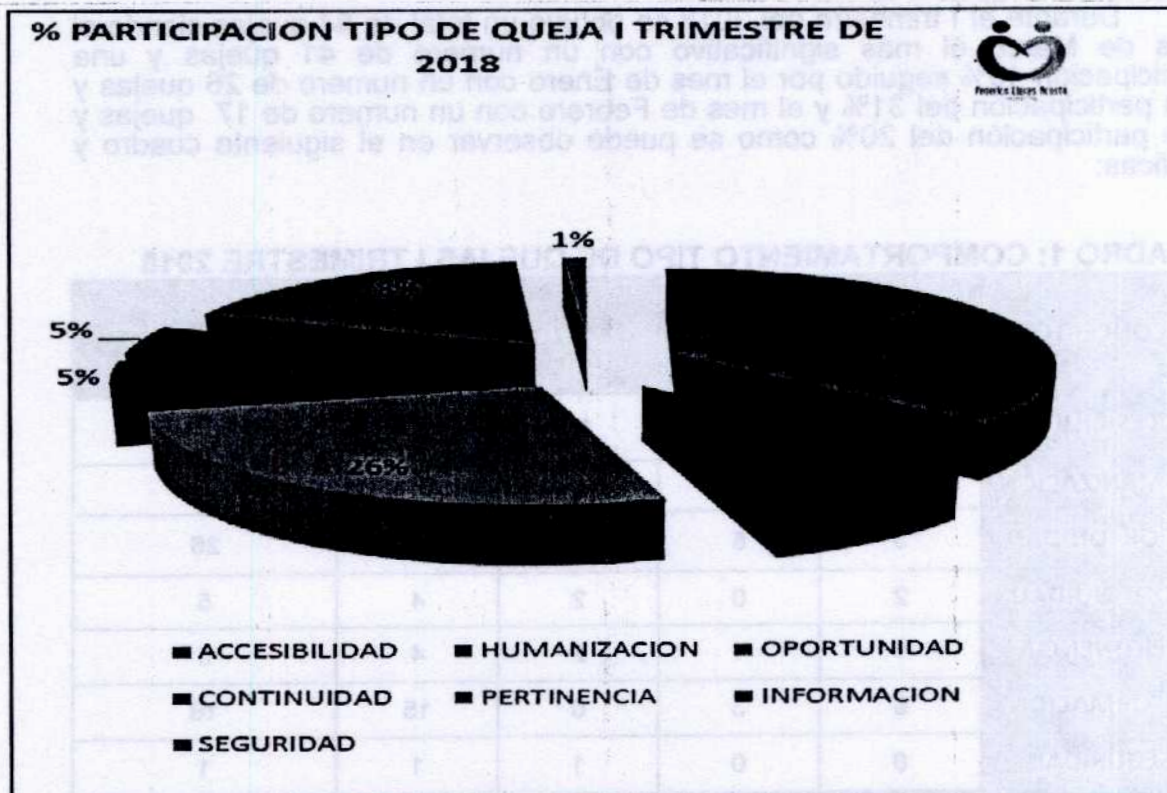
CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2018

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE 2018	% PARTICIPACION
ACCESIBILIDAD	11	6	14	31	37
HUMANIZACION	3	2	2	7	8
OPORTUNIDAD	3	5	14	22	26
CONTINUIDAD	2	0	2	4	5
PERTINENCIA	1	1	2	4	5
INFORMACION	6	3	6	15	18
SEGURIDAD	0	0	1	1	1
TOTAL	26	17	41	84	100
PORCENTAJE PARTICIPACION	31	20	49	100	

GRAFICA 1:



GRAFICA 2:





En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el I Trimestre de 2018, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Accesibilidad** con un número de 31 Quejas y una participación del 37%, **Oportunidad** con un número de 22 Quejas y una participación del 26%, **Información** con un número de 15 Quejas y una participación del 18%, **Humanización** con un número de 7 Quejas y una participación del 8%, **Continuidad y pertinencia** cada una con numero de 4 quejas y una participación del 5% y por último tenemos **Seguridad** con número de 1 y una participación del 1%.

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.

Cuadro 2: La respuesta de las 84 quejas se dieron de la siguiente manera en los términos de respuesta de 0 a 10 días con 67 quejas un 80%, de 10 a 15 días con 16 quejas un 19%, y de 15 a 20 días con 2 quejas un 1% para un total de 84 quejas durante el primer trimestre 2018 equivalente al 100%.

Cuadro 2:

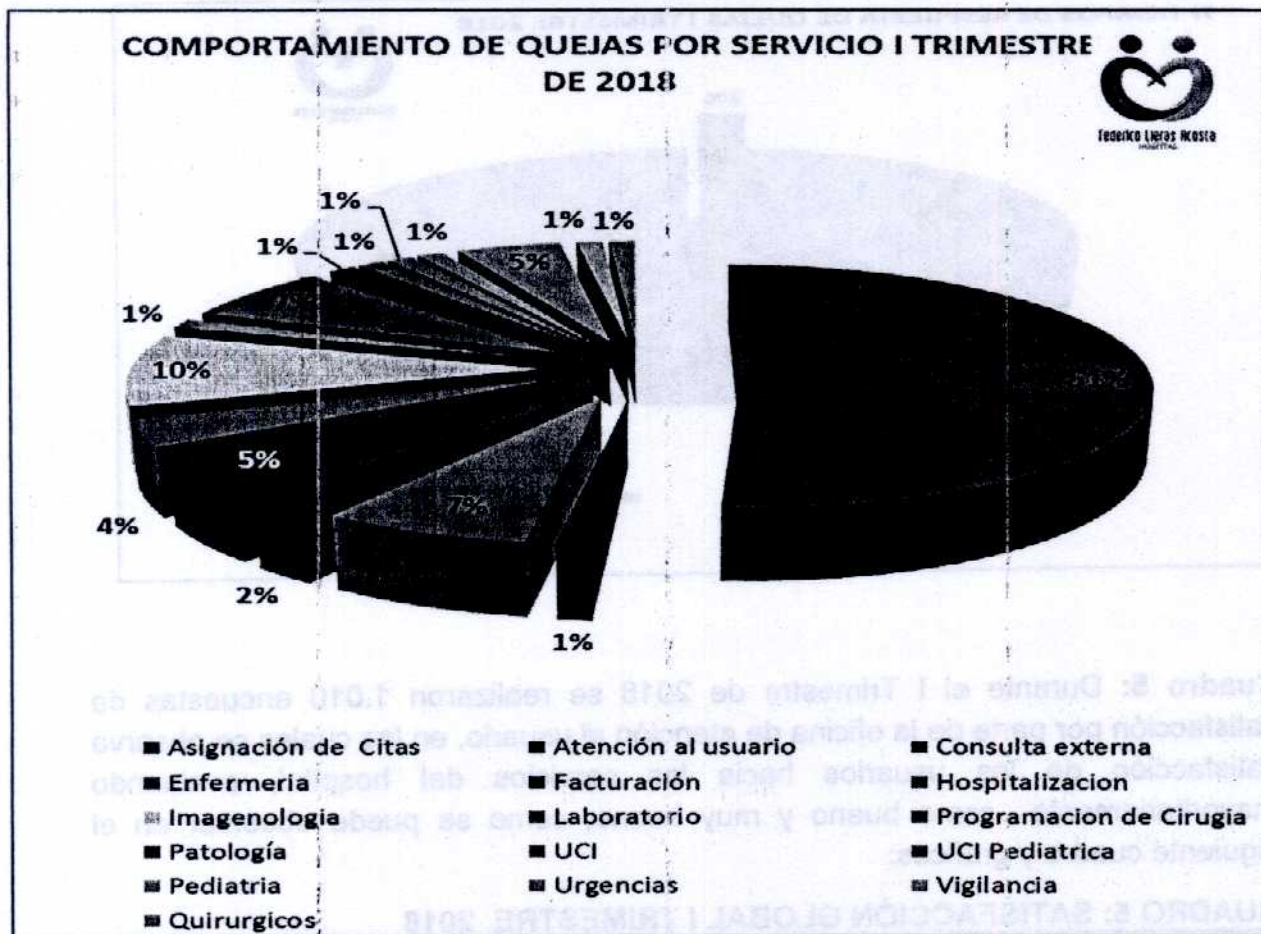
DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
0-10	18	13	36	67	80
10-15	8	3	5	16	19
15-20	0	1	0	1	1
Total	26	17	41	84	100

Cuadro 3: Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el I Trimestre de 2018, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 51% de participación seguido por el servicio de Imagenología con un 10% de Participación, Programación de Cirugía y Consulta Externa con 7% un c/u, se reitera que los meses con mayor número de quejas son Marzo (41 quejas) y Enero (26 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 I TRIMESTRE 2018

PROCESO	N° QUEJAS ENERO	N° QUEJAS FEBRERO	N° QUEJAS MARZO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de Citas	10	7	26	43	51
Atención al usuario	0	0	1	1	1
Consulta externa	1	2	3	6	7
Enfermería	1	1	0	2	2
Facturación	2	1	1	4	5
Hospitalización	0	2	1	3	4
Imagenología	6	0	2	8	10
Laboratorio	0	0	1	1	1
Programación de Cirugía	3	1	2	6	7
Patología	1	0	0	1	1
UCI	1	0	0	1	1
UCI Pediátrica	0	1	0	1	1
Pediatría	0	0	1	1	1
Urgencias	1	0	3	4	5
Vigilancia	0	1	0	1	1
Quirúrgicos	0	1	0	1	1
TOTAL	26	17	41	84	100

GRAFICA 3:

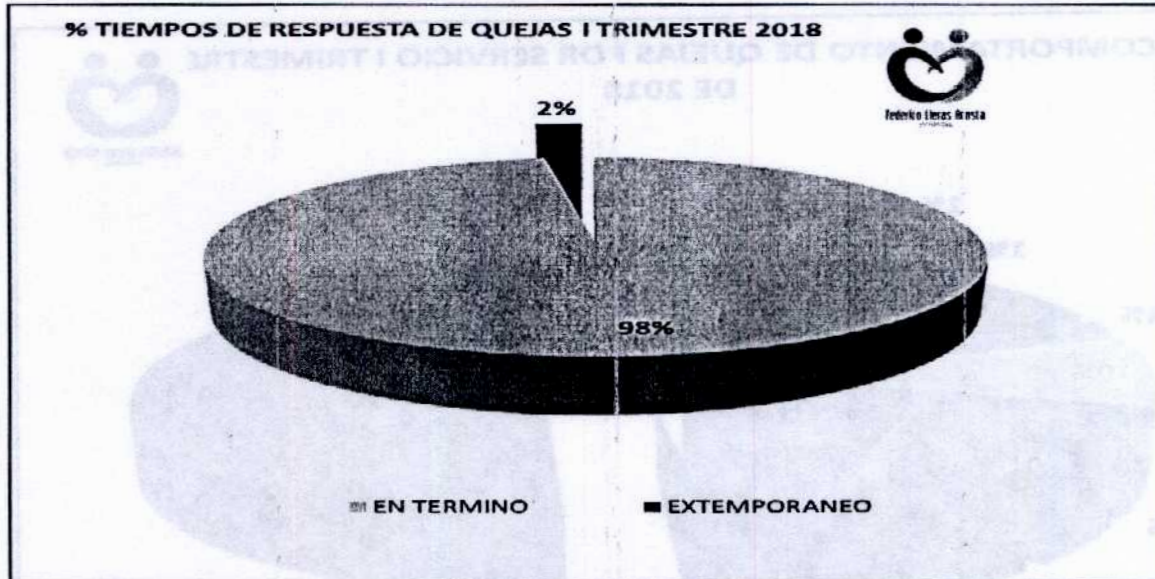


Cuadro 4: Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el I trimestre de 2018 evidenciándose que el 98% es en término, 2% extemporáneo y 0% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 4: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2018

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
EN TERMINO	25	16	41	82	98
EXTEMPORANEO	1	1	0	2	2
SIN RESPUESTA	0	0	0	0	0
TOTAL	26	17	41	84	100

GRAFICA 4:



Cuadro 5: Durante el I Trimestre de 2018 se realizaron 1.010 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:

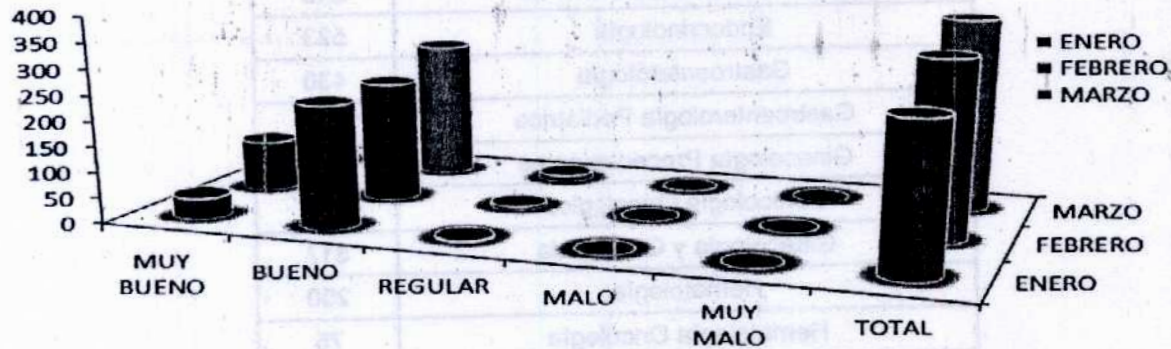
CUADRO 5: SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE 2018

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
MUY BUENO	42	101	92	235
BUENO	241	237	273	751
REGULAR	3	7	13	23
MALO	0	0	1	1
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	286	345	379	1010

GRAFICA 5:



COMPORTAMIENTO PQRS I TRIMESTRE 2018



	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
ENERO	42	241	3	0	0	286
FEBRERO	101	237	7	0	0	345
MARZO	92	273	13	1	0	379

Cuadro 6: Para el I Trimestre de 2018, según la información obtenida del nuevo software "Dinámica Gerencial" al parecer se tiene un total de atenciones en salud **confirmadas** de 17.247, incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD I TRIMESTRE 2018

Especialidad	Total
Anestesiología	873
Cardiología Pediátrica	20
Cirugía Bariátrica	128
Cirugía de la mano	485
Cirugía de mano Procedimiento	4
Cirugía del tórax	91
Cirugía General	749
Cirugía Oral y Maxilofacial	631
Cirugía Oral y Maxilofacial Procedimiento	167
Cirugía pediátrica	219
Cirugía plástica	371



Cirugía plástica Procedimiento	1
Cirugía Vascular y Angiología	412
Clinica del Dolor enfermedad General	98
Coloproctología	202
Dolor y cuidados paliativos	245
Endocrinología	523
Gastroenterología	430
Gastroenterología Pediátrica	102
Ginecología Procedimientos	93
Ginecología Oncológica	18
Ginecología y Obstetricia	817
Hematología	250
Hematología Oncología	75
Hematología Procedimientos	10
Junta Cirugía Maxilofacial	19
Junta Cirugía Plástica	15
Junta de Neurocirugía	26
Junta de Ortopedia	25
Junta Neurología	5
Laringología	214
Medicina Física y Rehabilitación	686
Medicina Física y Rehabilitación Procedimiento	645
Medicina Interna	8
Nefrología Pediátrica	20
Neurocirugía	600
Neurología	300
Neurología Procedimientos	6
Nutrición Clínica	49
Onco Hematología Pediátrica	406
Oncología Clínica	197
Oncología Clínica Control	165
Ortopedia Procedimientos	11
Ortopedia y Traumatología	953
Otología	242
Otorrinolaringología	1591
Otorrinolaringología Procedimiento	169

Psicología Consulta	33
Psicoterapia individual por Psicología	53
Psiquiatría	279
Psiquiatría N	93
Radiología	405
Radiología e imágenes diagnosticas	2238
Radioterapia Control	55
Urología	725
TOTAL	17247

De conformidad con el cuadro anterior de las atenciones asciende 17247, se observa que la mayor atención está en Imágenes Diagnósticas seguido de Otorrinolaringología, Anestesiología y Cirugía en general, y la menor atención al parecer es Medicina Interna seguida de Neurología Procedimiento, Cirugía de Mano Procedimiento y Cirugía Plástica Procedimiento, 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, por parte de la Oficina de Control Interno en el cual se solicitó en repetidas ocasiones a la Coordinadora de la Unidad Ambulatorios pero no ha sido posible el encuentro ya que en ocasiones ha estado en reuniones en el Hospital y en algún momento comento que dicha información tocaba junto con el área de Sistemas, de todas maneras esta Oficina deja pendiente el seguimiento para la realización de la información en cuanto al tema que es de manera importante realizar la estadística de la Solicitud de Citas en la página Web de Hospital.


OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que en los televisores que se utilizan 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.
- 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 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.
- La información solicitada a la Coordinadora de la Unidad Funcional Ambulatorios y al área de Sistemas sobre el seguimiento a la Solicitud de Citas por la Página Web quedará pendiente para el Segundo trimestre 2018.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,



DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno