

1004-OCI-039

Ibagué, 21 de Septiembre de 2017

Doctora
INES BERNARDA LOAIZA GUERRA
Agente Especial Interventora
Hospital

Asunto: Informe Seguimiento Proceso Quejas -Reclamos y Satisfacción
Usuario II 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 II 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 II trimestre del 2017 se obtuvo un total de 61 quejas siendo el mes de Mayo el más significativo con un numero de 29 quejas y una participación 48% seguido por el mes de Junio con un numero de 21 quejas y una participación del 34% y el mes de Abril con un numero de 11 quejas y una participación del 18% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE 2017	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	2	5	6	13	21%
HUMANIZACION	2	9	5	16	26%
OPORTUNIDAD	2	10	5	17	28%
CONTINUIDAD	0	1	0	1	25%
PERTINENCIA	2	1	0	3	5%
INFORMACION	2	3	4	9	15%
SEGURIDAD	1	0	1	2	3%
TOTAL	11	29	21	61	100%
PORCENTAJE PARTICIPACION	18	48	34	100	



10142

Federico Loiza Guerra

21 SEP 2017

CÓDIGO
PARE
ATENDIDO



GRAFICA 2:



En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el II Trimestre de 2017, los motivos de queja más signif



Continuación de 1004-OCI-039

icativos principalmente son por: Oportunidad con un número de 17 Quejas y una participación del 28%, Humanización con un número de 16 Quejas y una participación del 26%, y accesibilidad con un número de 13 Quejas y una participación del 21%

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.

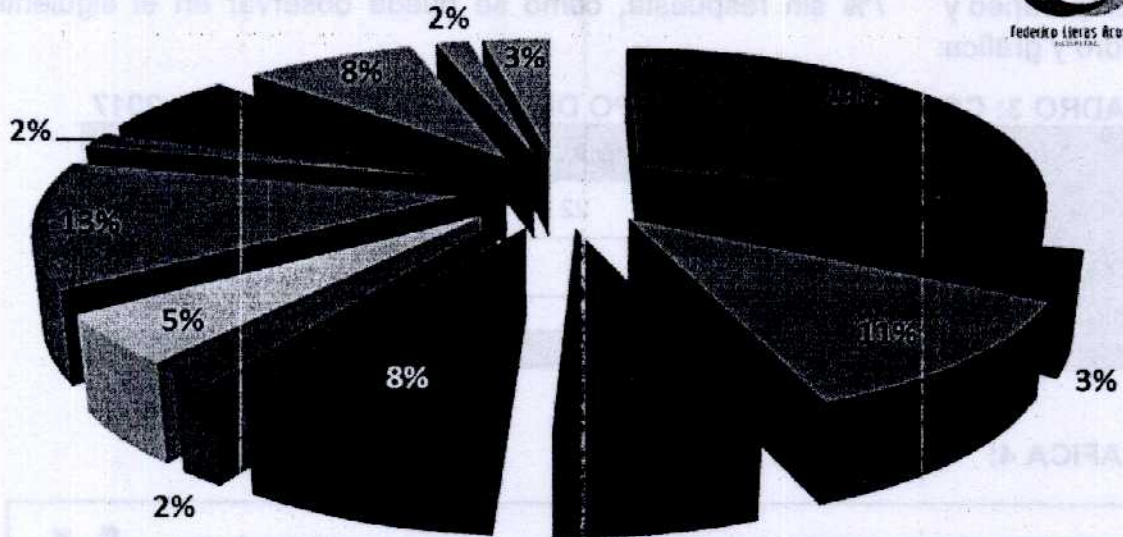
Seguridad: por trato inadecuado del personal de vigilancia.

2- Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el II Trimestre de 2017, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 30% de participación seguido por el servicio de Imagenología con aproximadamente un 13%, se reitera que los meses con mayor número de quejas son Mayo (29 quejas) y Junio (21) se recomienda mejoramiento en la atención de Asignación de Citas para mejorar la satisfacción de nuestro usuarios y mejorar la imagen del hospital frente a este servicio.

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2017

PROCESO	N° QUEJAS ABRIL	N° QUEJAS MAYO	N° QUEJAS JUNIO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de Citas	3	6	9	18	30%
Atención al usuario	0	1	1	2	3%
Consulta Externa	2	2	3	7	11%
Enfermería		2	2	4	7%
Facturación	1	3	1	5	8%
Farmacia	1	0	0	1	2%
Hospitalización	0	0	3	3	5%
Imagenología	2	5	1	8	13%
Programación de Cirugía	1	0	0	1	2%
Quirófano	0	4	0	4	7%
Urgencias	1	4	0	5	8%
Varios	0	1	0	1	2%
Vigilancia	0	1	1	2	3%
TOTAL	11	29	21	61	100

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO



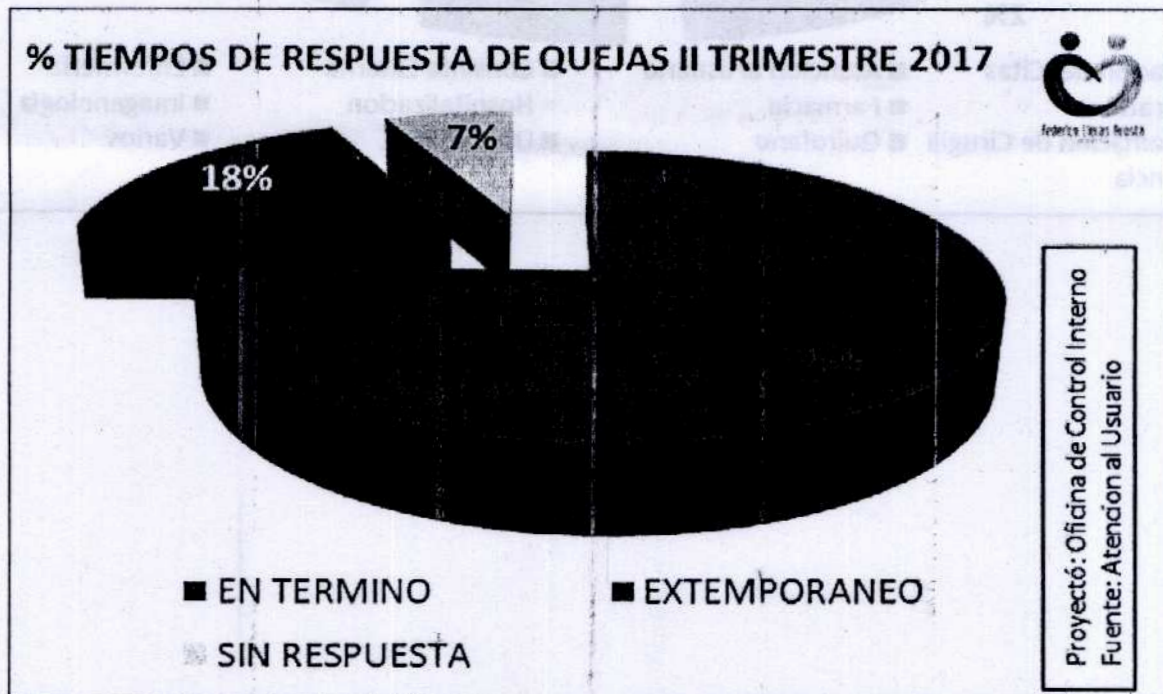
- Asignación de Citas
- Atención al usuario
- Consulta Externa
- Enfermería
- Facturación
- Farmacia
- Hospitalización
- Imagenología
- Programación de Cirugía
- Quirofano
- Urgencias
- Varios
- Vigilancia

3- Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el II trimestre de 2017 evidenciándose que el 75% es en término, 18% extemporáneo y 7% sin respuesta, como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
EN TERMINO	7	22	17	46
EXTEMPORANEO	3	4	4	11
SIN RESPUESTA	1	3	0	4
TOTAL	11	29	21	61

GRAFICA 4:



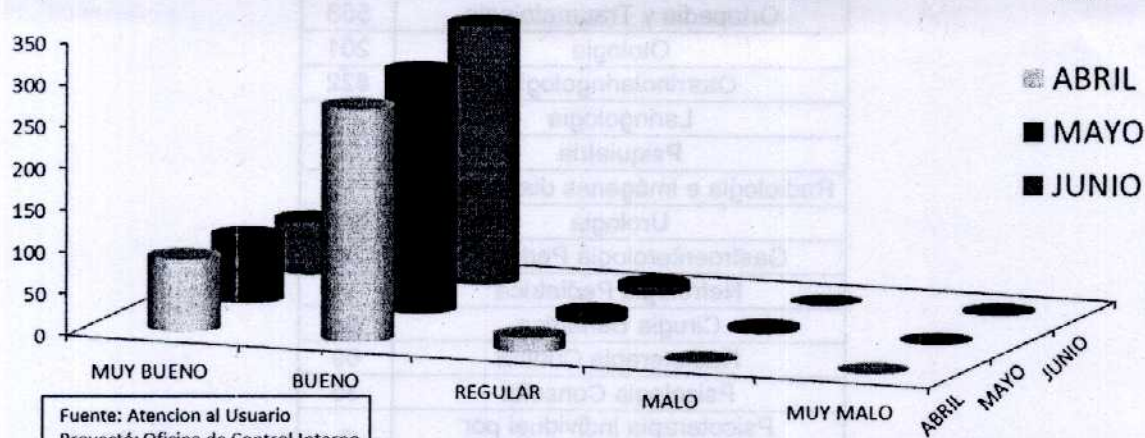
Continuación de 1004-OCI-039

4- Adicionalmente, durante el II Trimestre de 2017 se realizaron 1.159 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: COMPARATIVO SATISFACCIÓN GLOBAL II TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MUY BUENO	88	79	63	230
BUENO	280	289	310	879
REGULAR	18	12	11	41
MALO	1	5	0	6
MUY MALO	0	1	2	3
TOTAL	387	386	386	1159

COMPORTAMIENTO PQRS II TRIMESTRE 2017



Fuente: Atención al Usuario
Proyectó: Oficina de Control Interno

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
ABRIL	88	280	18	1	0
MAYO	79	289	12	5	1
JUNIO	63	310	11	0	2

5- Para el II Trimestre de 2017, según la información obtenida del nuevo software "Dinámica Gerencial" al parecer se tiene un total de atenciones en salud **confirmadas** de 7.538, incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 5: COMPARATIVO ATENCIONES EN SALUD II TRIMESTRE 2017

Especialidad	Total
Anestesiología	518
Cardiología Pediátrica	24
Cirugía de la mano	327
Cirugía del torax	56
Cirugía General	441
Cirugía Oral y Maxilofacial	367
Cirugía pediátrica	149
Cirugía plástica	205
Cirugía Vasculuar y Angiología	284
Coloproctología	177
Dolor y cuidados paliativos	172
Endocrinología	194
Gastroenterología	312
Ginecología y Obstetricia	292
Hemato Oncología	394
Medicina Física y Rehabilitación	310
Neurocirugía	292
Neurología	116
Nutrición Clínica	26
Onco Hematología Pediátrica	304
Ortopedia y Traumatología	553
Otología	201
Otorrinolaringología	822
Laringología	172
Psiquiatría	89
Radiología e imágenes diagnósticas	14
Urología	338
Gastroenterología Pediátrica	37
Nefrología Pediátrica	18
Cirugía Bariátrica	84
Radioterapia Control	69
Psicología Consulta	35
Psicoterapia individual por Psicología	2
Hemato Oncología N	45
Psiquiatría N	53
Ginecología y Obstetricia	11
Junta de Ortopedia	10
Junta Neurocirugía	16
Junta Cirugía Maxilofacial	9
TOTAL	7.538

Sin embargo se observa que al parecer las atenciones de Radiología e imágenes diagnósticas presentan un bajo índice de atención, se considera que el hospital realiza mucho más de 14 tomas de imágenes diagnósticas diarias, por lo tanto se cuestiona la veracidad de la información reportada por Dinámica Gerencial.

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 PQR.
- 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 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.
- Seguir con 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

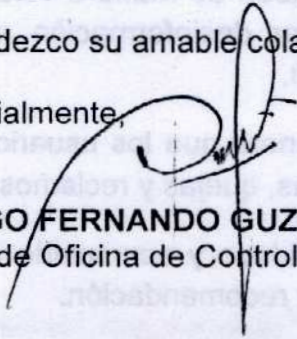
Continuación de 1004-OCI-039

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