

1004-OCI-065

Ibagué, 14 de Diciembre de 2017

Doctora
INES BERNARDA LOAIZA GUERRA
Agente Especial Interventora
Hospital



Asunto: Informe Seguimiento Proceso Quejas -Reclamos y Satisfacción Usuario III 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 III 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 III trimestre del 2017 se obtuvo un total de 64 quejas siendo el mes de Septiembre el más significativo con un numero de 27 quejas y una participación 42% seguido por el mes de Julio con un numero de 20 quejas y una participación del 31% y el mes de Agosto con un numero de 17 quejas y una participación del 27% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

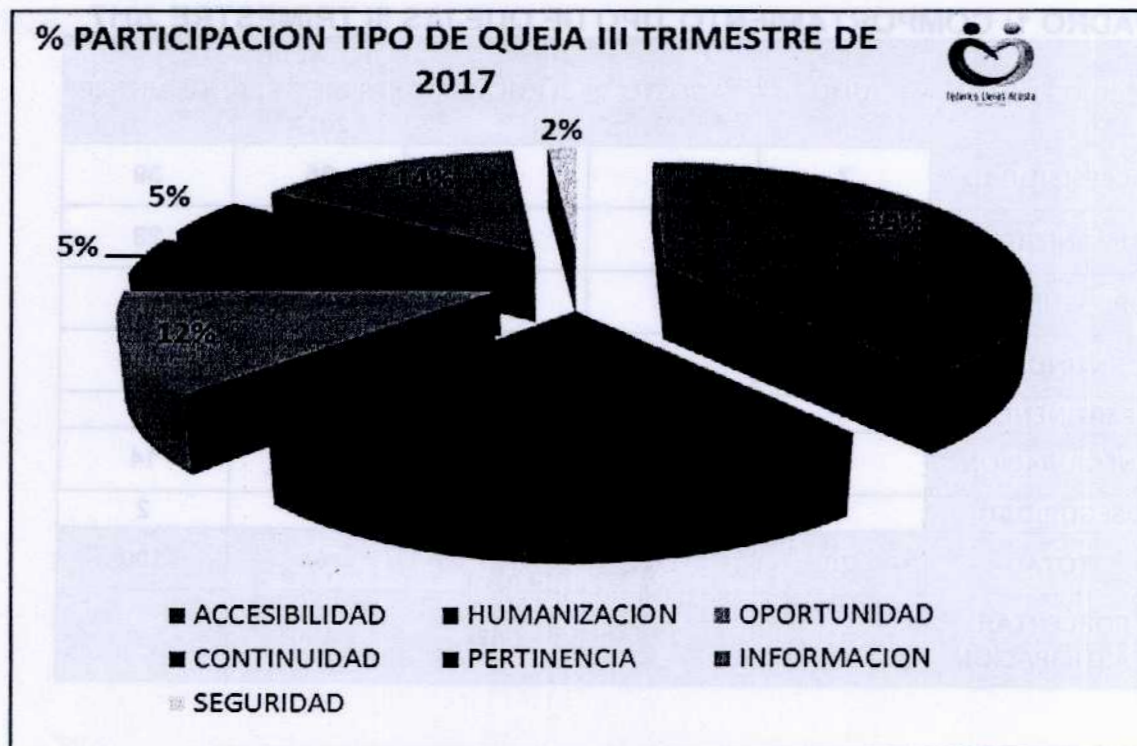
CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE 2017	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	7	5	13	25	39
HUMANIZACION	4	3	8	15	23
OPORTUNIDAD	4	2	2	8	13
CONTINUIDAD	1	2	0	3	5
PERTINENCIA	1	1	1	3	5
INFORMACION	2	4	3	9	14
SEGURIDAD	1	0	0	1	2
TOTAL	20	17	27	64	100
PORCENTAJE PARTICIPACION	31	27	42	100	

GRAFICA 1:



GRAFICA 2:





En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el III Trimestre de 2017, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: Accesibilidad con un número de 25 Quejas y una participación del 39%, Humanización con un número de 15 Quejas y una participación del 23%, Información con un número de 9 Quejas y una participación del 14% y Oportunidad con un número de 8 Quejas y una participación del 13%

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 2017, 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 Facturación con aproximadamente un 13%, se reitera que los meses con mayor número de quejas son Septiembre (27 quejas) y Julio (20 quejas) 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.

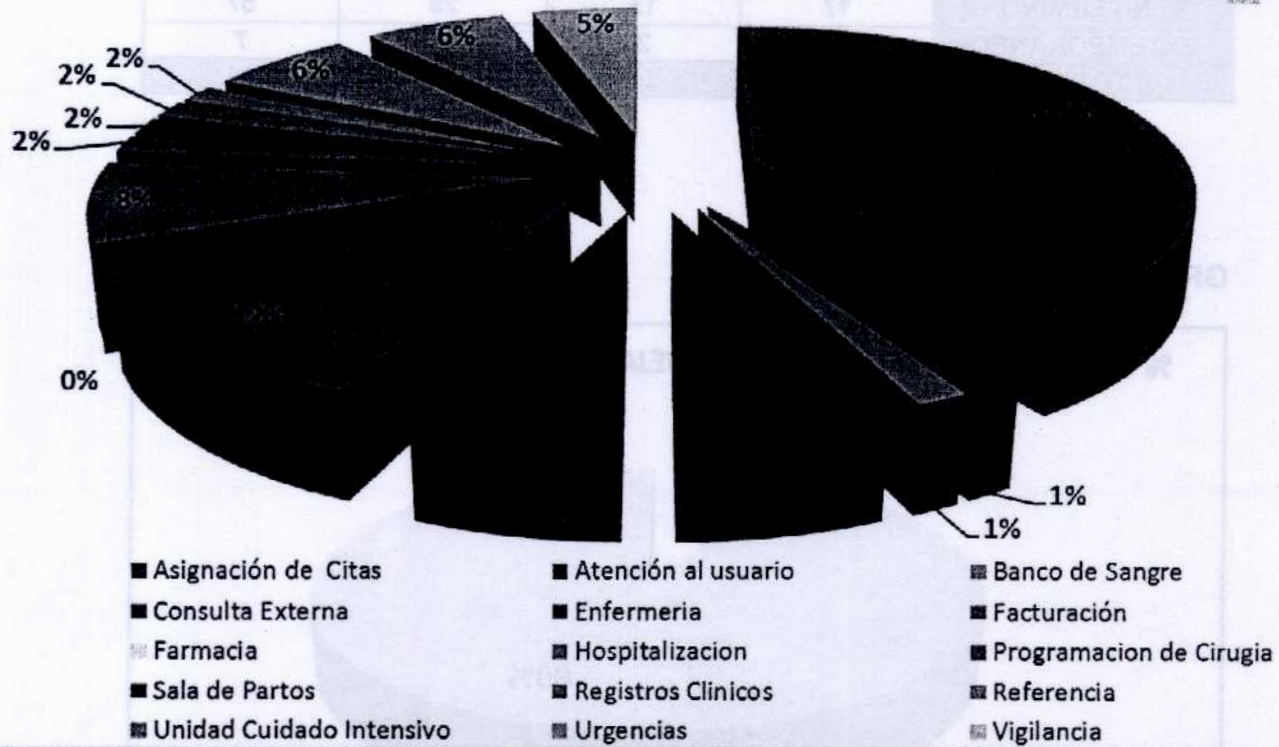
CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2017

PROCESO	N° QUEJAS JULIO	N° QUEJAS AGOSTO	N° QUEJAS SEPTIEMBRE	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de Citas	8	5	13	26	41
Atención al usuario	1	0	0	1	2
Banco de Sangre	0	0	1	1	2
Consulta Externa	1	3	0	4	6
Enfermería	0	1	3	4	6
Facturación	4	2	2	8	13
Farmacia	0	0	0	0	0
Hospitalización	2	1	2	5	8
Programación de Cirugía	1	0	0	1	2
Sala de Partos	0	0	1	1	2
Registros Clínicos	0	0	1	1	2
Referencia	1	0		1	2
Unidad Cuidado Intensivo	1	3	0	4	6
Urgencias	1	1	2	4	6
Vigilancia	0	1	2	3	5
TOTAL	20	17	27	64	100



GRAFICA 3:

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO III TRIMESTRE DE 2017



Continuación de 1004-OCI-039



3- Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el III trimestre de 2017 evidenciándose que el 89% es en término, 11% extemporáneo, como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
EN TERMINO	17	15	25	57
EXTEMPORANEO	3	2	2	7
TOTAL	20	17	27	64

GRAFICA 4:

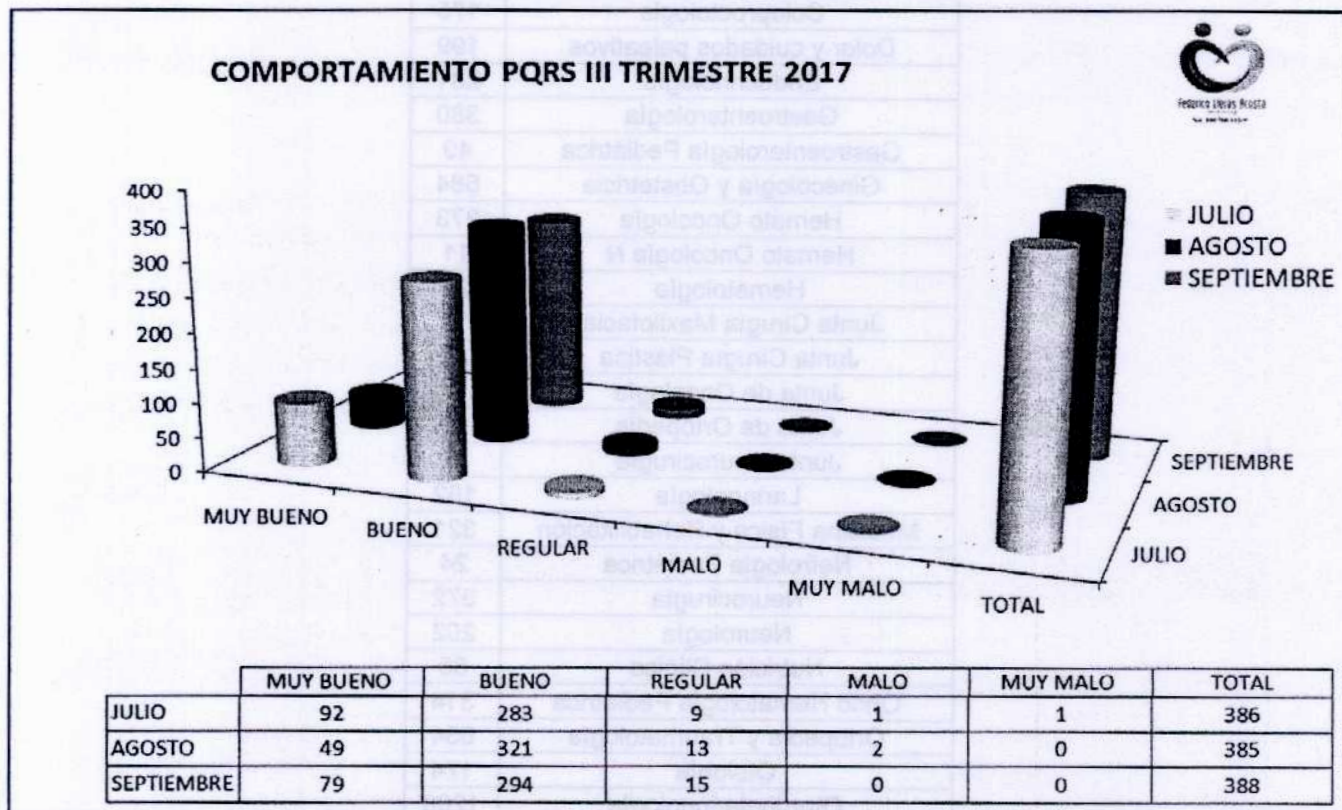


4- Adicionalmente, durante el III Trimestre de 2017 se realizaron 1.159 encuestas de satisfacción por parte de la oficina de atención al usuario, en las cuales se observa satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

CUADRO 4: COMPARATIVO SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
MUY BUENO	92	49	79	220
BUENO	283	321	294	898
REGULAR	9	13	15	37
MALO	1	2	0	3
MUY MALO	1	0	0	1
TOTAL	386	385	388	1159

GRAFICA 5:



Continuación de 1004-OCI-039

5- Para el III Trimestre de 2017, según la información obtenida del nuevo software "Dinámica Gerencial" al parecer se tiene un total de atenciones en salud **confirmadas** de 9.301, incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 5: COMPARATIVO ATENCIONES EN SALUD III TRIMESTRE 2017

Especialidad	Total
Anestesiología	735
Cardiología Pediátrica	25
Cirugía Bariátrica	67
Cirugía de la mano	389
Cirugía del tórax	89
Cirugía General	495
Cirugía Oral y Maxilofacial	470
Cirugía pediátrica	149
Cirugía plástica	207
Cirugía Vascular y Angiología	294
Coloproctología	175
Dolor y cuidados paliativos	199
Endocrinología	281
Gastroenterología	380
Gastroenterología Pediátrica	49
Ginecología y Obstetricia	684
Hemato Oncología	273
Hemato Oncología N	11
Hematología	25
Junta Cirugía Maxilofacial	10
Junta Cirugía Plástica	31
Junta de Oncología	3
Junta de Ortopedia	19
Junta Neurocirugía	11
Laringología	162
Medicina Física y Rehabilitación	321
Nefrología Pediátrica	24
Neurocirugía	372
Neurología	202
Nutrición Clínica	55
Onco Hematología Pediátrica	314
Ortopedia y Traumatología	634
Otología	174
Otorrinolaringología	1208
Psicología Consulta	31
Psicoterapia individual por Psicología	2
Psiquiatría	175

Especialidad	Total
Psiquiatría N	71
Radiología e imágenes diagnosticas	12
Radioterapia Control	473
TOTAL	9.301

Sin embargo se observa que al parecer las atenciones de Radiología e imágenes diagnosticas presentan un bajo índice de atención, se considera que el hospital realiza más de 12 tomas de imágenes diagnosticas 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



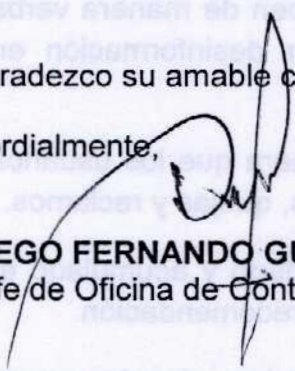
Continuación de 1004-OCI-039

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.
- 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