

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INFORME PQRS PPRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2020

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el I trimestre del año 2020; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones y trámite de peticiones, quejas y reclamos.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la apertura de buzones (felicitaciones sugerencias, quejas y reclamos), recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios durante la atención en servicios de la institución, de acuerdo a la normado en la resolución 194 de 2018.

ALCANCE

Conocer la voz del usuario y las necesidades del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

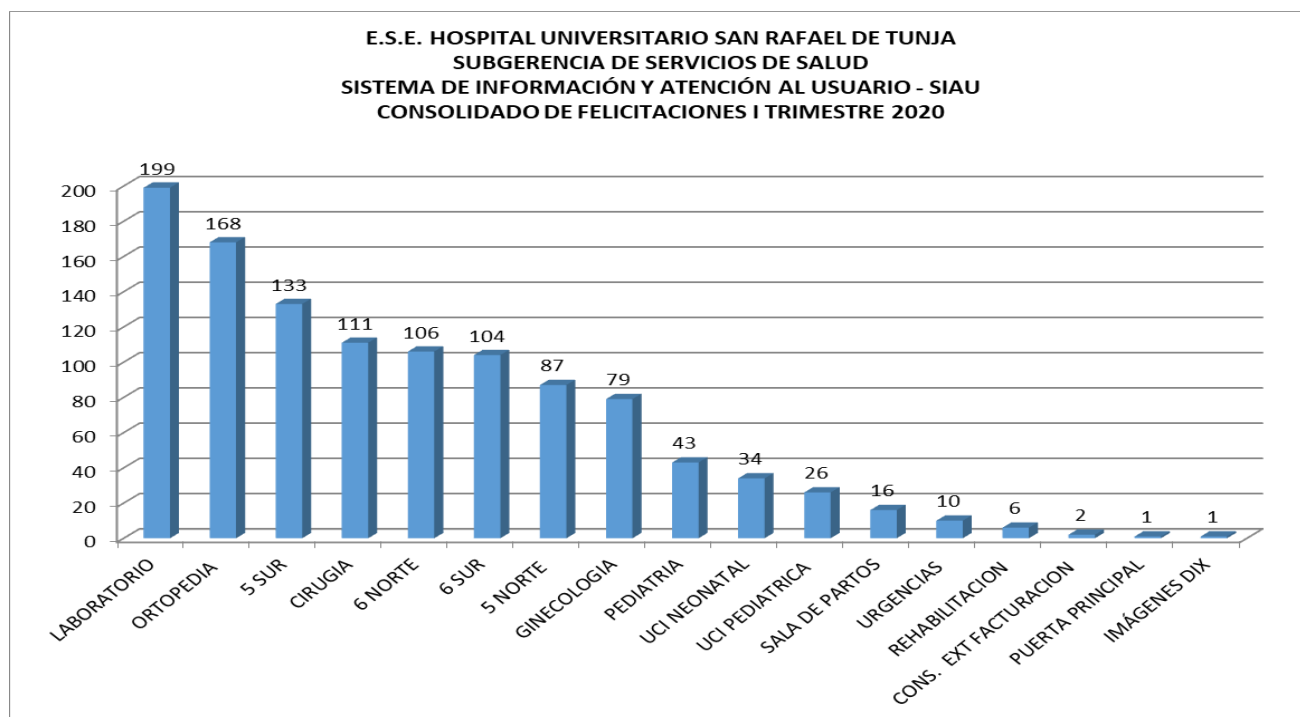
- Servicios Hospitalarios (Hospitalización adulto, pediátrico, unidades de cuidado intensivo neonatal, pediátrico y adulto), urgencias, Consulta Especializada, salas de cirugía y partos, apoyo diagnóstico (imágenes y laboratorio clínico), procesos de apoyo administrativo (admisiones, facturación, autorizaciones, caja general, vigilancia, aseo, alimentación) y SIAU, y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

1. Obtener la información a partir de la apertura de buzones y trámite de peticiones, quejas y reclamos.
2. Clasificar la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de sugerencias y trámite de quejas
3. Realizar trámite de peticiones quejas reclamos según la resolución interna 194 de 20189.
4. Consolidar la información en este documento

INFORME

FELICITACIONES

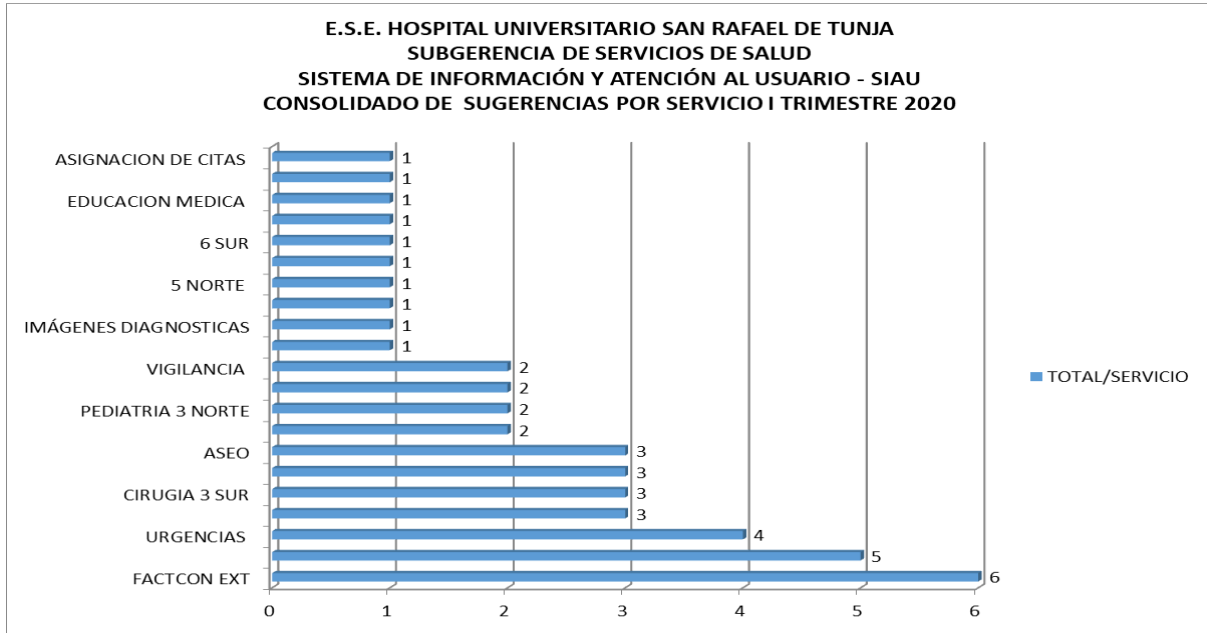


FUENTE: BUZONES SIAU 2020

Para el primer trimestre del año 2020, se obtiene un total de 1.126 felicitaciones con una distribución de 395 para el mes de enero, 399 para el mes de febrero y 332 para el mes de marzo, donde el servicio con el mayor número de manifestaciones de felicitación es el laboratorio clínico que hace parte del proceso de apoyo diagnóstico, seguido de los servicios de hospitalización como son ortopedia, 5to sur, cirugía general, 6to norte, los cuales tienen un número superior a 100 agradecimientos por la atención hacia los usuarios y familia.

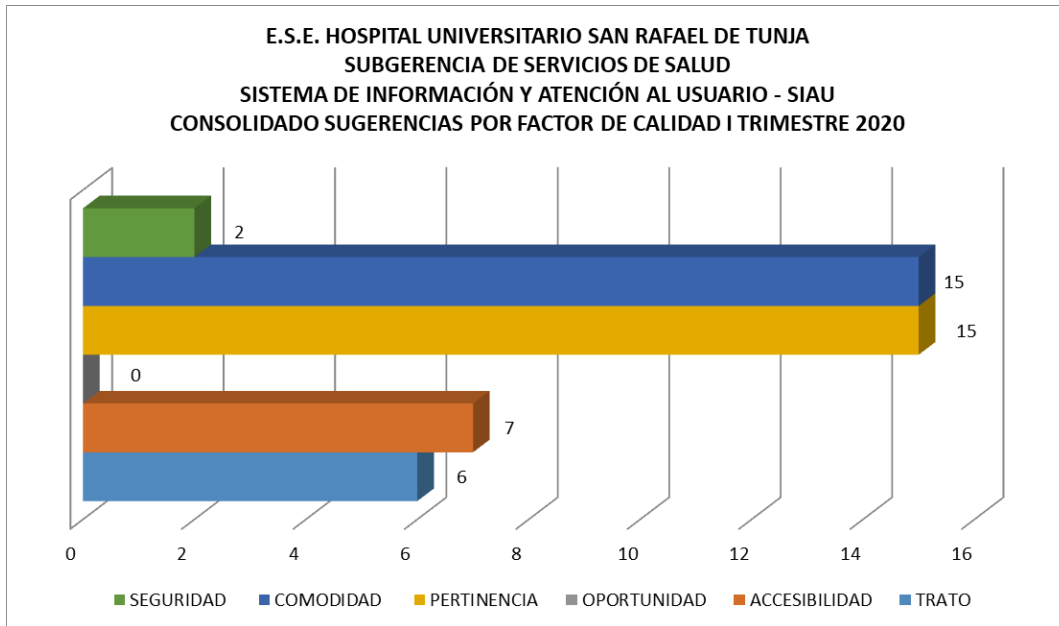
SUGERENCIAS

Dentro de la clasificación de la apertura de buzones se hallaron en el primer trimestre de 2020, 45 soportes de sugerencias, para el mejoramiento de los procesos, donde se encuentran el proceso administrativo de facturación del servicio de consulta externa, en cuanto a la oportunidad, para la facturación de consulta y procedimientos diagnósticos, seguido del proceso de enfermería con factor de trato que se entrega hacia el usuario y su familia, otro proceso que se destaca para mejorar en este periodo es Urgencias enfocada a la mejora de acceso y oportunidad en la atención.



FUENTE: BUZONES SIAU 2020

En cuanto a la clasificación por factor de calidad afectado de las sugerencias, para este periodo encontramos la pertinencia (15) y la comodidad (15) con el mayor número de soportes para que los procesos realicen el mejoramiento,

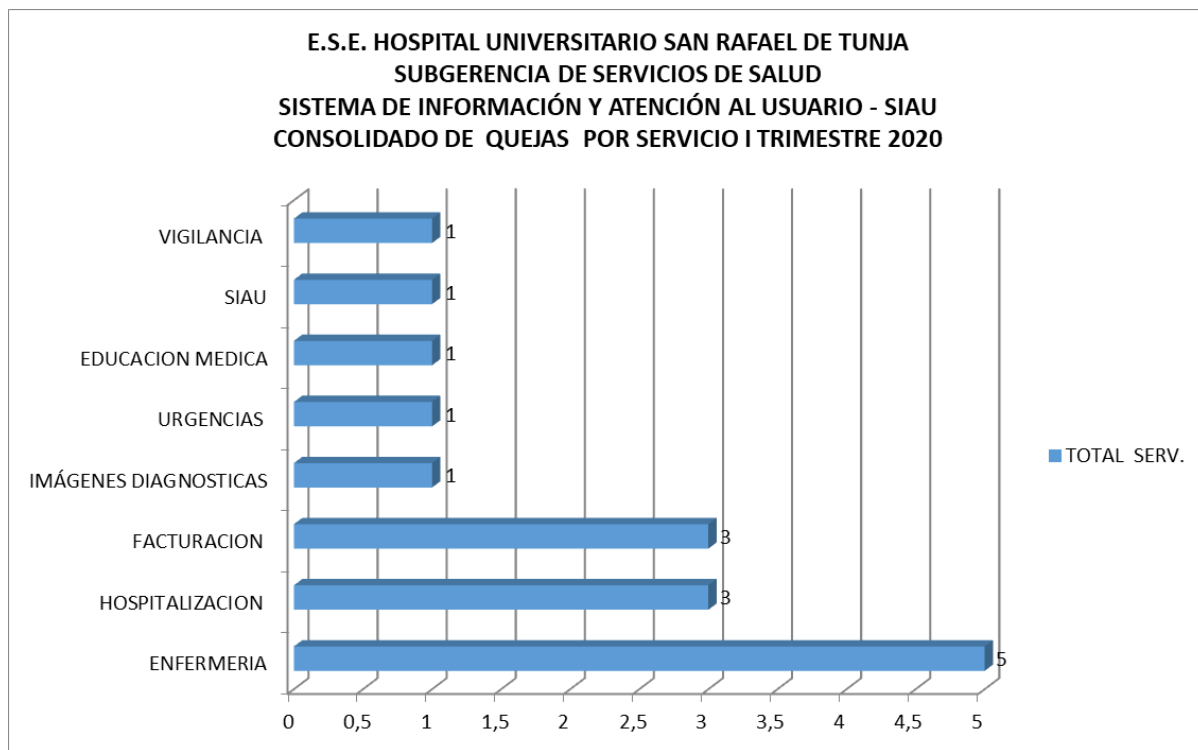


FUENTE: BUZONES SIAU 2020

QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS (TRATO)

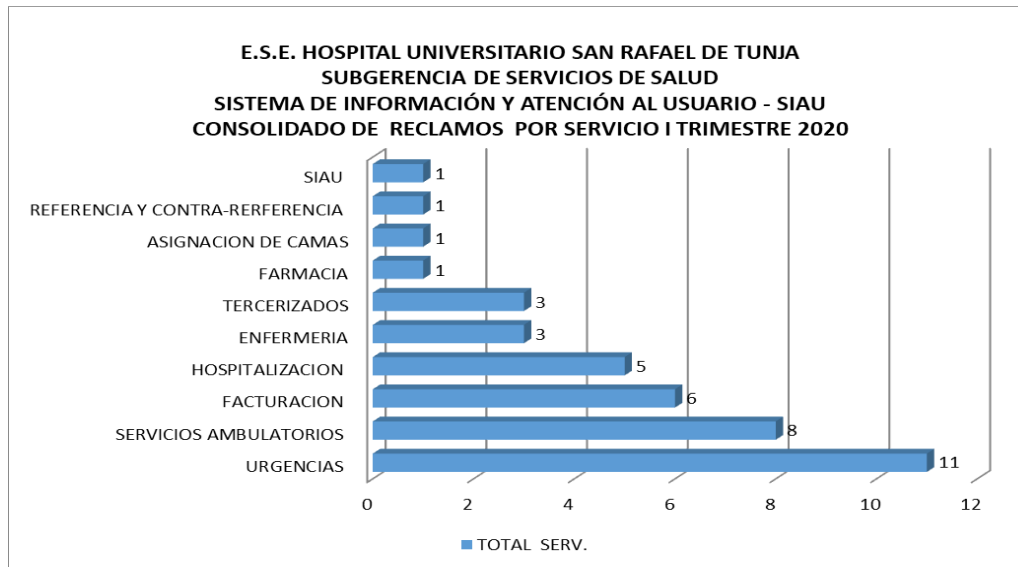
Se realizó el trámite de 16 quejas, derivadas de los proceso de enfermería con 5 manifestaciones de inconformidad, seguido de facturación y hospitalización con 3 soportes respectivamente, se realizó trasmite de respuesta de acuerdo a lo normado en la resolución 194 de 23018, en términos y tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.



FUENTE: BUZONES SIAU 2020

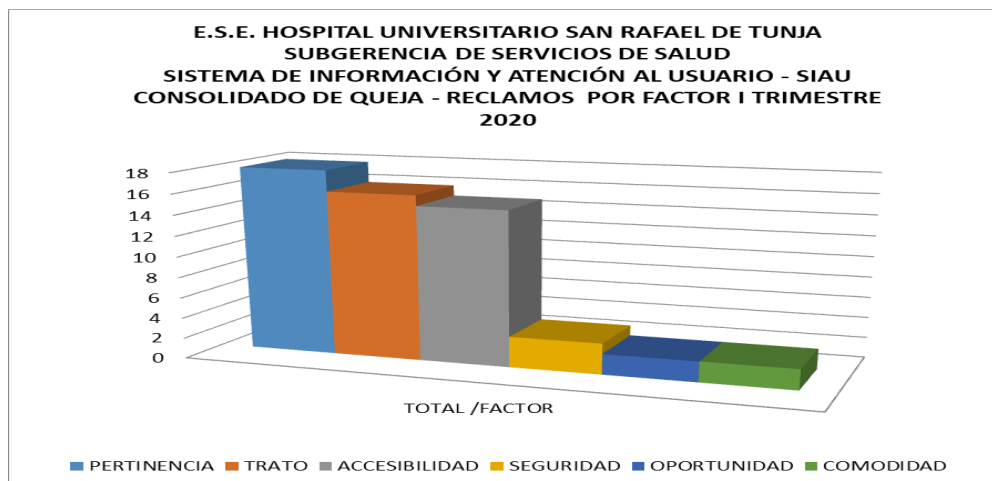
RECLAMOS

Se realiza trámite 40 reclamos en el primer trimestre de 2020, donde el servicio de urgencias cuenta con el mayor de manifestaciones de inconformidad en la prestación de servicios enfocado a accesibilidad, seguido de servicios ambulatorios con el mismo factor predominante.



FUENTE: BUZONES SIAU 2020

En cuanto a la clasificación de las quejas y reclamos por factor de calidad afectado en este periodo encontramos que la pertinencia en la entrega de información y entendimiento del mismo es el reclamo con el mayor incidencia, este presente en los servicios hospitalarios, seguido del trato (queja) con 16 soportes el cual se manifiesta ante el usuario y familia durante el proceso de atención.



FUENTE: BUZONES SIAU 2020

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA-OFCINA JURIDICA-CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION I TRIMESTRE DE 2020

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE
FACTURACION	09	08	03	20
CARTERA	00	02	00	02
CONSULTA EXTERNA	16	19	17	51
ESTADISTICA	07	13	06	26
GESTION ACADEMICA	00	00	00	00
GINECO	00	00	00	00
JURIDICA	08	02	11	21
LABORATORIO CLINICO	02	02	01	05
PATOLOGIA	00	01	00	01
PROGRAMACION DE CIRUGIA	00	00	00	00
SERVICIOS TERCERIZADOS	02	00	00	02
SIAU	00	00	00	00
SISTEMAS	00	00	00	00
TALENTO HUMANO	08	03	03	14
UCI ADULTOS	00	00	00	00
URGENCIAS	00	00	01	01
COMERCIAL	00	00	00	00
COMUNICACIONES	00	00	00	00
EPIDEMIOLOGIA	00	00	01	01
FARMACIA	00	00	00	00
INTERNACION	00	00	00	00
REFERENCIA	00	00	01	01
LABORAMOS	00	00	00	00
RAYOS X	00	00	00	00
CONTRATACION	01	02	01	04
ALMACEN	01	00	00	01
GERENCIA	01	00	00	01
PROGRAMA MADRE CANGURO	01	00	01	02
HOSPITALIZACION	01	05	01	08
CALIDAD	00	01	01	02
EVIDENCIAS	00	00	03	03
TESORERIA	00	01	01	02
TRABAJO SOCIAL	00	00	01	01
CLINICA QUIRURGICA	02	00	00	02
TOTAL	59	59	53	171

CONSOLIDADO DE DERECHOS DE PETICION DE ACUERDO A LA MODALIDAD

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CARÁCTER ESPECIAL	47	59	40	146
COPIA DE DOCUMENTOS	05	00	00	05
EXPEDICION DE COPIAS	05	00	01	06
EXPEDICION DE VIDEOS	01	00	00	01
SOLICITUD DE INFORMACION	01	00	12	13
TOTAL	59	59	53	171

OBSERVACIÓN: Para el I trimestre de 2020, no se presentaron peticiones por personas en condición especial (menores de edad, situación de discapacidad, mujeres de embarazo)

Proyecto

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS

Interventora Apoyo de Servicios de Salud

MARIA TERESA ACEVEDO ALVAREZ

Asesora jurídica