

INFORME DE GESTION

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS DE VALENCIA – CORDOBA.

SEGUNDO SEMESTRE

JULIO- DICIEMBRE.

2021.

ENCUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PROFESIONAL:

ZULIM TRUJILLO GUERRA

VALENCIA – CORDOBA.



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El proceso de Atención al usuario en la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS; es el encargado de la recepción y trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), proceso reglamentado en La Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 190 de 1995, en sus artículos 53 y 55; Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario”

Este documento contiene la gestión institucional que se ha venido realizando sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presentaron los usuarios de La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS. Durante el segundo semestre del año 2021 comprendido desde el 01 de julio al 31 de diciembre del año 2021, para determinar la oportunidad en las respuestas de las PQRSF, así como las encuestas de satisfacción al usuario y establecer recomendaciones e invitar a las acciones de mejora a que haya lugar.

OBJETIVO

A través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento al proceso de PQRSF de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, con el fin de conocer la atención al ciudadano, Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción, trámite y respuesta a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención, que se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá así mismo, a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

ATENCIÓN AL USUARIO.

La oficina de SIAU de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, viene realizando la atención personalizada con todos los protocolos exigidos a los usuarios, como también, telefónicamente y de forma virtual, para atender sus necesidades u orientarlo a la instancia donde pueda ser resuelta su necesidad.

La oficina del SIAU, viene recibiendo las manifestaciones de los usuarios depositadas en los buzones de PQRSF de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS.

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

A continuación, se presentan un consolidado de los resultados generales de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, Sugerencias y Felicidades, sobre el segundo semestre del año 2021, dando a conocer el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuestas y tiempo de respuestas a las solicitudes, medios de recepción con respecto al periodo inmediatamente anterior; teniendo en cuenta la información que se logre recopilar.

CONSOLIDADO JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2021.

Revisando los buzones de las PQRSF de la E.S.E. HSCJ, correspondiente al mes de **JULIO**, podemos observar que se realizó apertura de buzones, correspondiente a los días 09, 16, 30 y no se encontraron PQRSF, pero si se registraron en las siguientes fechas:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO

01	Q	22/07/2021	23/07/2021	23/07/2021.	BUZONES DE (PQRSF)	Una auxiliar del laboratorio de la ESE, maltrato a una niña al momento de tomarle una muestra de sangre.
02	Q	22/07/2021	23/07/2021	23/07/2021.	BUZONES DE (PQRSF)	Un doctor de consulta externa, grito a un paciente.

Igual podemos observar las actas de apertura de buzones, realizadas en el mes de **AGOSTO**, correspondiente a los días 13, 24, 27, no se encontraron PQRSF.

Sin embargo, se evidencia el 02 de agosto, la siguiente:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	R.	02/08/2021	06/08/2021	10/08/2021	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario manifiesta que no le contestan el teléfono, en el área de call center, para sacar una cita

--	--	--	--	--	--	--

Se realizaron 4 aperturas de buzones en el mes de **SEPTIEMBRE**, en los días 03,17 no se encontró PQRSF y en los días 10 y 21 de septiembre, se detallaron:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q.	10/09/2021	10/09/2021	13/09/2021.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario manifiesta a través de queja que, La bacterióloga no le quiso hacer el examen.
02	Q.	21/09/2021	21/09/2021	27/09/2021.	BUZONES DE (PQRSF)	El portero del área de urgencia, trato de manera grosera a una paciente, vulnerando sus derechos.

CONSOLIDADO DE PQRSF DE LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2021.

Cabe anotar, que se continuó con la apertura de buzones en el mes de **OCTUBRE**, los días 15, 29, no se encontró registró alguno de las PQRSF, pero si se registraron en las siguientes fechas:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q.	02/10/2021	12/10/2021	14/09/2021.	BUZONES DE (PQRSF)	Una odontóloga de la ESE, que presta el servicio es muy grosera al momento de atender los pacientes.
02	R.	19/10/2021	22/10/2021	27/09/2021.	BUZONES DE (PQRSF)	Falta de orden en la entrada al laboratorio, sin tener en cuenta la atención preferencial, para un adulto de 81 años.

En el mes de **NOVIEMBRE**, se realizó apertura de buzones, los días 12,19,29, no se encontró registró alguno de las PQRSF, pero si se registró en las siguientes fechas:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q	05/11/2021	05/11/2021	08/11/2021	BUZONES DE (PQRSF)	El señor portero entrego los fichos de

						laboratorio a su acomodo.
--	--	--	--	--	--	---------------------------

En el mes de **DICIEMBRE** se realizó apertura de buzones, los días **17,30** , no se encontró registró alguno de las PQRSF, pero si se registró en las siguiente fechas:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	R.	07/12/2021	10/12/2021	13/12/2021	BUZONES DE (PQRSF)	El servicio de facturación es muy demorado y no hay control en los fichos de farmacia.
02	Q.	22/12/2021	23/12/2021	23/12/2021	BUZONES DE (PQRSF)	Inconformidad con un médico por el servicio de orden de llamado en la consulta.

Se observa un número de (07) quejas, (03) reclamos, en este segundo semestre del año 2021, los cuales evidencian que aumentaron en (05) PQRSF en comparación al primer semestre del año 2021, que tuvo (5) PQSRYF, lo cual se debe a que en el segundo semestre de 2021; se presentó un mayor número de quejas por qué se debe mejorar el orden de llamado de los pacientes en los servicios que presta el hospital y un mejor trato a los usuarios.

SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES.

Se evidencia que la oficina del SIAU ha realizado la socialización de los derechos y deberes a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, respecto los servicios de salud que presta la institución, la asistencia de los usuarios queda registrada en formatos diligenciados con nombres y firmas de los usuarios.

ENCUESTAS DE SATIFACION A LOS USUARIOS.

Durante el segundo semestre del año 2021, se realizaron 600 encuestas, 100 mensuales a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS; relacionada con la asignación de citas médicas, tipo de población, tiempo de espera en la consulta externa, en cuantos días se realizan los exámenes de laboratorio, tiempo de espera para los EKG, calificación de la atención y trato del médico y la enfermera, como califica el aseo del hospital, como califica el servicio utilizado, recomendaciones del hospital, los derechos y deberes, a las cuales la mayoría de los encuestados respondieron que los servicios prestados por el hospital fueron buenos y se sienten satisfechos con la atención. Cabe anotar, En las tabulaciones de las encuestas, los usuarios de la E.S.E. manifiestan lo siguiente:

- En el mes de Julio, se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 78% se siente bien, el 22% muy bien.
- En el mes de Agosto, se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 87% se siente bien, el 13% muy bien.

- En el mes de Septiembre, se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 89% se siente bien, el 11% muy bien.
- En el mes de Octubre, se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 93% se siente bien, el 7% muy bien.
- En el mes de Noviembre se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 79% se siente bien, el 21% muy bien.
- En el mes de Diciembre se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 75% se siente bien, el 25% muy bien.

CONCLUSIONES.

Del seguimiento realizado al SIAU se evidencia que esta oficina cuenta con personal capacitado para prestar el servicio, y que se efectúan las atenciones requeridas y oportunas a las orientaciones solicitadas por los usuarios.

Se dan respuestas oportunas a las PQRSF, se realizan las encuestas sobre la satisfacción del usuario, y en lo corrido del segundo semestre, se evidencian planes de mejoramiento que comprueben acciones sobre el mejoramiento continuo de los servicios de salud que presta la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, en temas como: TRATO DIGNO, CIRCULAR EXTERNA #047, PROTECCION AL USUARIO.



RECOMENDACIONES.

1. Socializar PQRSF con líderes de los servicios para dar respuesta a los usuarios.
2. Efectuar capacitaciones y/o sensibilización a los profesionales de la salud y administrativos.
3. Se invita a implementar Acciones de mejora para todas las quejas presentadas.
4. AUMENTAR número de encuestas mensuales de satisfacción global a más de 450, para tener una muestra significativa sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos en la ESE.
5. Relacionar la PQRSF de los puestos de salud habilitados, de modo que tengan en cuenta los usuarios del área rural e incluir en los informes y/o actas las PQRSF encontradas.

Cordialmente.



ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

E.S.E. Hospital Sagrado Corazón De Jesús.

