

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES,
SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS PERIODO I TRIMESTRE 2020**

Bogotá D.C. Julio de 2020



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

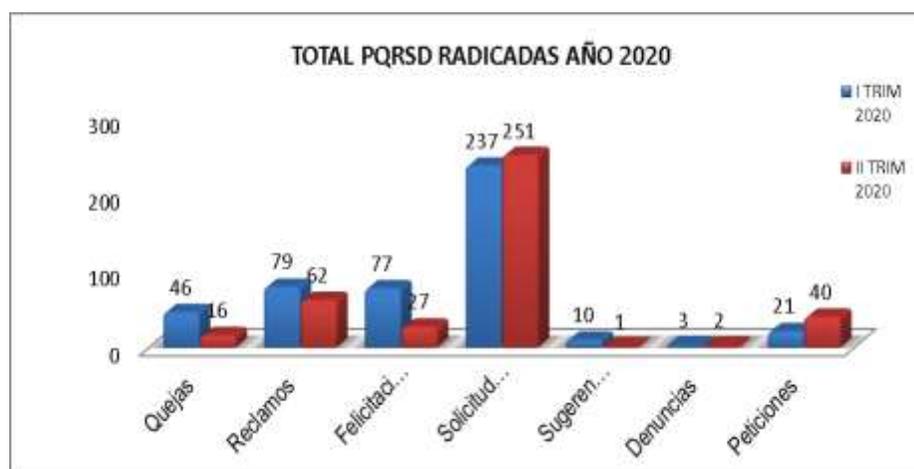
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital rio de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Directora de Atención al Usuario dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la res suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano

Total de peticiones II Trimestre 2020

PQRSD AÑO 2020								COMPARATIVO TRIMESTRES 2020			
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I TRIM 2020	%	II TRIM 2020	%
Quejas	23	12	11	7	6	3	62	46	10%	16	4%
Reclamos	24	34	21	15	23	24	141	79	17%	62	16%
Felicitaciones	29	32	16	6	8	13	104	77	16%	27	7%
Solicitud Inf.	67	68	102	53	94	104	488	237	50%	251	63%
Sugerencias	6	2	2	1	0	0	11	10	2%	1	0%
Denuncias	0	3	0	0	1	1	5	3	1%	2	1%
Peticiones	4	4	13	14	13	13	61	21	4%	40	10%
TOTAL	153	155	165	96	145	158	872	473	100%	399	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Durante el II trimestre del 2020 se presentaron un total de 399 manifestaciones donde las solicitudes de información presentaron un aumento significativo siendo la de mayor volumen de radicaciones, son el 63% las cuales en su gran mayoría son para pedir información de medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros, se observa que los reclamos disminuyeron significativamente lo cual se refleja en que mejoro con la central de citas la dificultad

La participación ciudadana continua positiva a través de todos nuestros medios implementados y de acuerdo a la normatividad que es cada vez mucho más exigente.

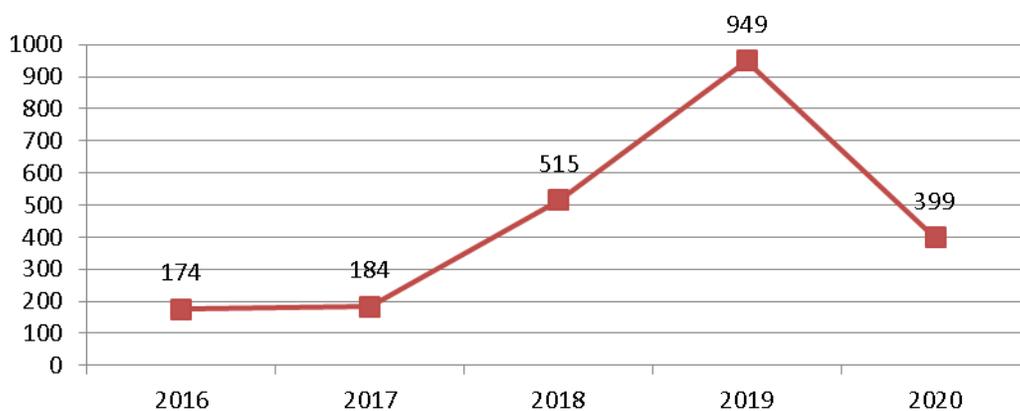
Comportamiento de PQRSD II trimestre durante los últimos cuatro años

Los siguientes gráficos presentan la tendencia de las manifestaciones recibidas durante los últimos cuatro años.

COMPARATIVO II TRIM AÑO 2015 - 2020												
CLASIFICACIÓN	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Quejas	47	23%	43	25%	22	12%	61	12%	53	6%	16	4%
Reclamos	64	31%	58	33%	50	27%	145	28%	411	43%	62	16%
Felicitaciones	35	17%	51	29%	66	36%	160	31%	139	15%	27	7%
Solicitud Inf.	43	21%	18	10%	39	21%	126	24%	295	31%	251	63%
Sugerencias	15	7%	4	2%	7	4%	11	2%	11	1%	1	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%	12	2%	40	4%	40	10%
TOTAL	204	100%	174	100%	184	100%	515	100%	949	100%	399	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

TENDENCIA PQRSD RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2015-2020



Realizando un comparativo del II trimestre del 2016 al 2019 presento un aumento de aproximadamente 100 manifestaciones por año referente al trimestre trimestre, pero para el año 2020 disminuyó en mas de 600 manifestaciones

Canales de ingreso II Trimestre 2020



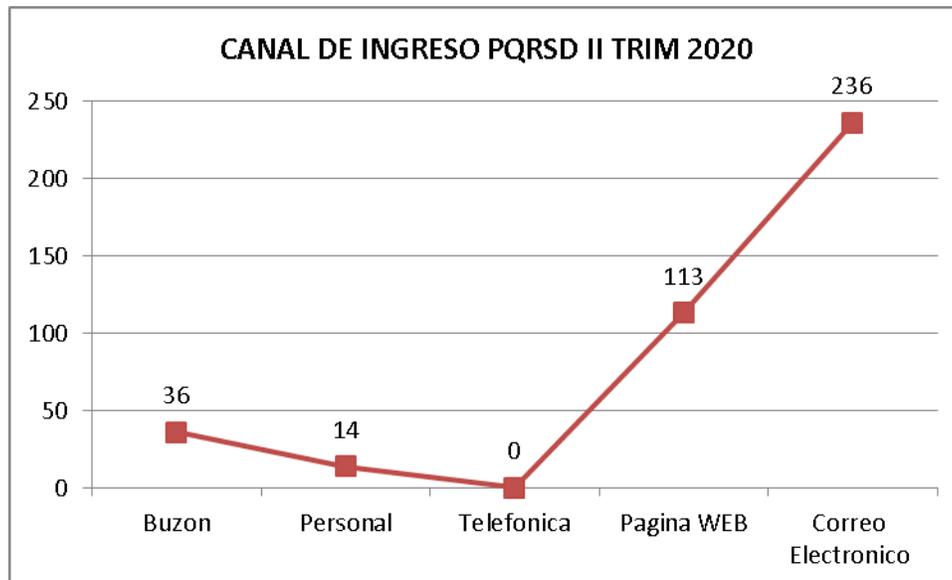
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIM 2020					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	8	4	0	4	0
Reclamos	13	8	0	19	21
Felicitaciones	14	2	0	4	7
Soli Inf.	0	0	0	60	191
Suge	1	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	1	1
Peticiones	0	0	0	25	16
TOTAL	36	14	0	113	236

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020



De acuerdo a los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se puede concluir que en el II trimestre del 2020 el medio más utilizado es correo institucional es el medio más utilizado por las EPS, a través del link de la página web de comentarios o formulario web, al igual que por el buzón de sugerencias.

Quejas y Reclamos

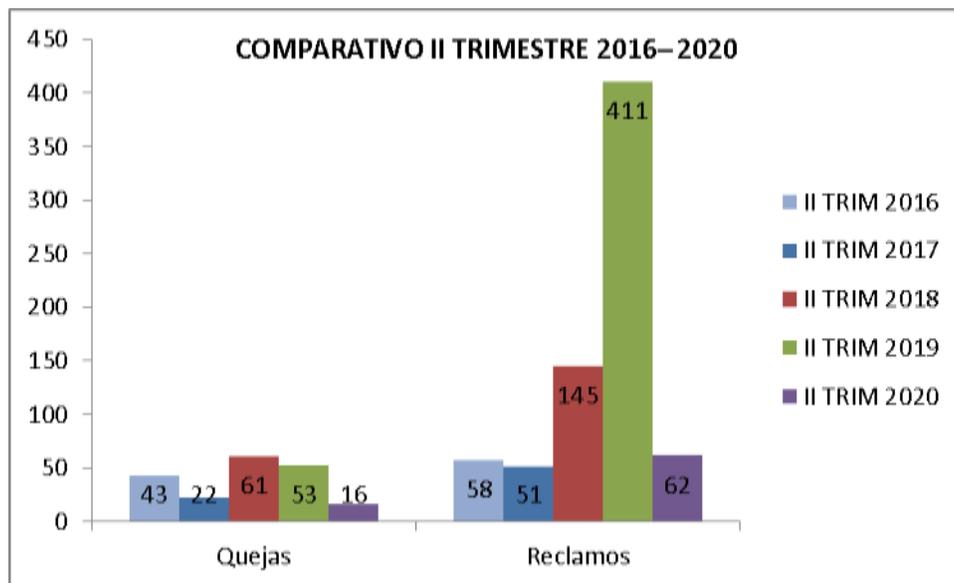
QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020								COMPARATIVO TRIMESTRE 2020			
CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I Trim	%	II Trim	%
Quejas	23	12	11	7	6	3	62	46	37%	16	21%
Reclamos	24	34	21	15	23	24	141	79	63%	62	79%

TOTAL	47	46	32	22	29	27	203	125	100%	78	100%
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	-------------	-----------	-------------



COMPARATIVO II TRIMESTRE 2015 – 2020												
Quejas y Reclamos	II TRIM 2015	%	II TRIM 2016	%	II TRIM 2017	%	II TRIM 2018	%	II TRIM 2019	%	II TRIM 2020	%
Quejas	47	42%	43	43%	22	30%	61	30%	53	11%	16	21%
Reclamos	64	58%	58	57%	51	70%	145	70%	411	89%	62	79%
TOTAL	111	100%	101	100%	73	100%	206	100%	464	100%	78	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

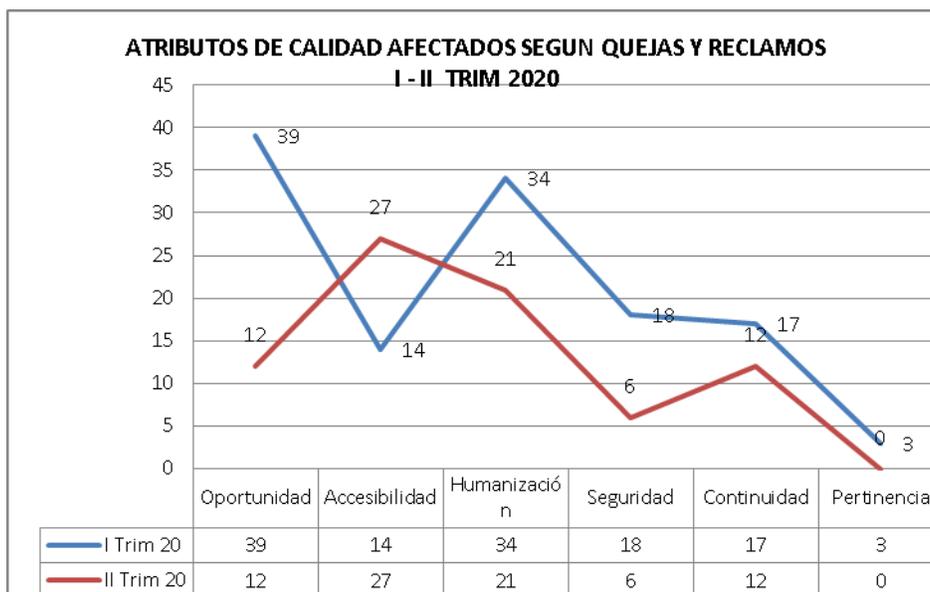


Se presentaron 78 quejas y reclamos durante el trimestre de las cuales corresponden al 20% del total de manifestaciones recibidas en el periodo evaluado, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 79% del total entre quejas y reclamos, observando que entre el comparativo de los últimos cuatro años del I trimestre los reclamos disminuyeron significativamente frente al año 2019.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados

Atributos de Calidad afectados Año 2020								Comparativo de trimestres 2020			
Atributos de Calidad afectados	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I Trim 20	%	II Trim 20	%
Oportunidad	17	13	9	4	6	2	51	39	31%	12	15%
Accesibilidad	3	8	3	1	10	16	41	14	11%	27	35%
Humanización	9	11	14	8	10	3	55	34	27%	21	27%
Seguridad	10	8	0	0	2	4	24	18	14%	6	8%
Continuidad	7	5	5	9	1	2	29	17	14%	12	15%
Pertinencia	1	1	1	0	0	0	3	3	2%	0	0%
TOTAL	47	46	32	22	29	27	203	125	100%	78	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

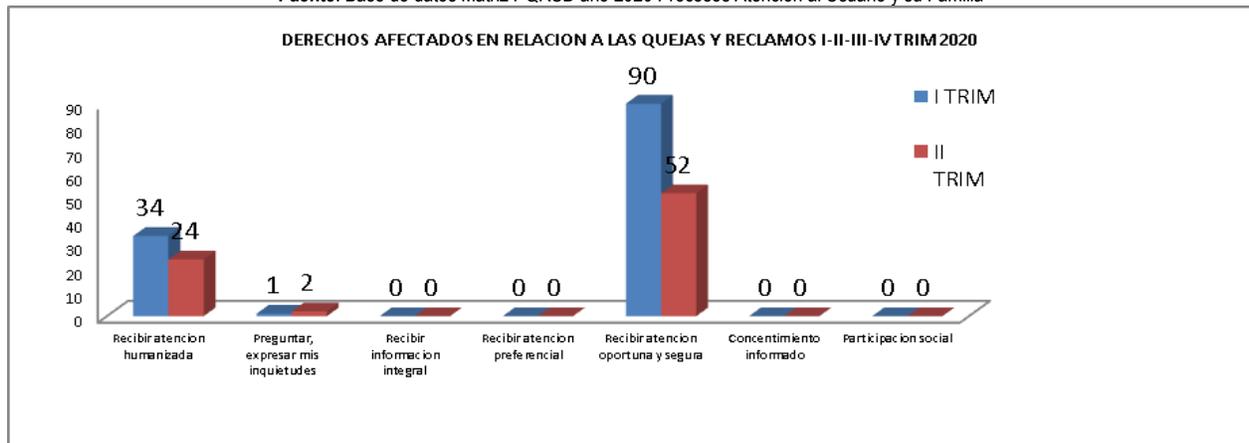


En cuanto a las quejas y reclamos todas son asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que la oportunidad es la más afectada y representa un 31% del total de quejas y reclamos esto se debe a que son los reclamos asociados a Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados, según derechos del usuario Afectados:

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020	COMPARATIVO TRIMESTRES 2020											COMPARATIVO II TRIMESTRES AÑOS 2015 - 2020									
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Recibir atención humanizada	12	8	14	10	10	4	58	34	27%	24	31%	25	25%	14	12%	33	16%	50	11%	24	31%
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	0	1	1	0	1	3	1	1%	2	3%	0	0%	5	4%	2	1%	263	57%	2	3%
Recibir información integral	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	10	5%	1	0%	0	0%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%	0	0%	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	35	38	17	11	19	22	142	90	72%	52	67%	76	75%	55	49%	160	78%	150	32%	52	67%
Concentimieto informado	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	47	46	32	22	29	27	203	125	100%	78	100%	101	100%	78	100%	206	100%	464	100%	78	100%

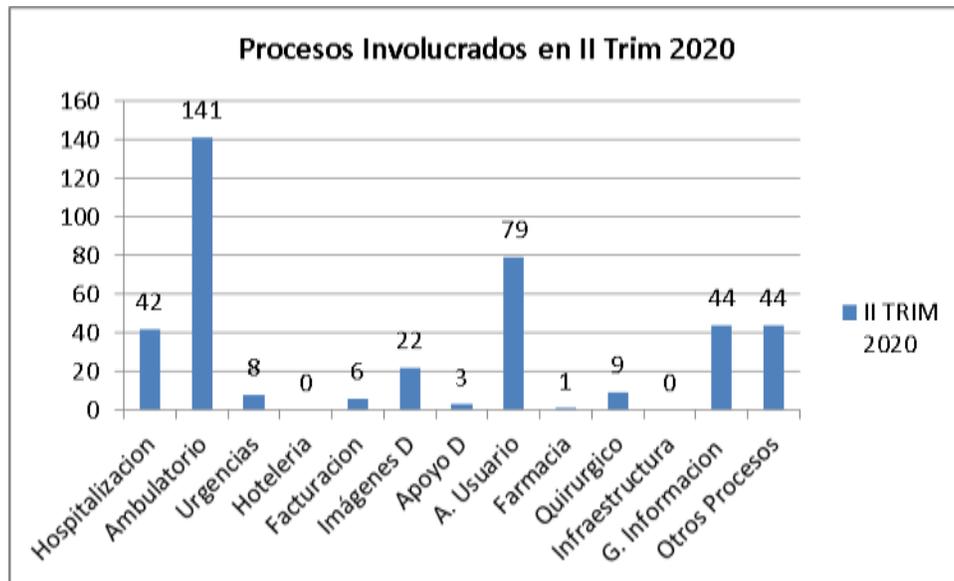
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



De acuerdo a las quejas y reclamos presentados en el I trimestres se observa que el 67% están asociadas a la posible vulneración de recibir una atención oportuna y seguro, aclarando el aumento del derecho de humanización comparación a los anteriores años.

Quejas y reclamos asociados a los principales Procesos

PROCESOS INVOLUCRADO	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020							COMPARATIVO TRIMESTRE 2020		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I Trim 2020	%	II TRIM 2020
Hospitalización	19	20	6	15	17	10	87	45	36%	42
Ambulatorio	5	9	9	22	60	59	164	23	18%	141
Urgencias	5	3	6	3	1	4	22	14	11%	8
Hotelería	0	1	2	0	0	0	3	3	2%	0
Facturación	7	2	3	3	2	1	18	12	10%	6
Imágenes D	3	5	1	2	7	13	31	9	7%	22
Apoyo D	1	0	0	1	1	1	4	1	1%	3
A. Usuario	3	2	2	28	21	30	86	7	6%	79
Farmacia	0	0	0	0	0	1	1	0	0%	1
Quirúrgico	1	3	1	2	5	2	14	5	4%	9
Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0
G. Información	0	0	0	9	18	17	44	0	0%	44
Otros Procesos	3	1	2	11	13	20	50	6	5%	44
TOTAL	47	46	32	96	145	158	524	125	100%	399



Del 79 quejas y reclamos se observa que el proceso con mayor número de inconformismo es el proceso paciente Hospitalizado con un 36% que equivalen a 42 peticiones en su mayoría son por falta de calidez de trato amable y demora en la programación de cirugías.

Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el II trimestre 2020

A continuación se describen las 9 principales causas presentadas en el II trimestre año 2020

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	1	8	14	23	29%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	7	10	3	20	25%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	1	2	2	5	6%
G	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	2	2	0	4	5%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	3	0	1	4	5%
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	0	1	2	3	4%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	0	3	0	3	4%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	3	0	0	3	4%
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	0	1	1	2	3%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De las 79 quejas y reclamos se concluye que de las 9 primeras causas identificadas suman el 85% de los inconformismos presentados donde la principal equivale al 29% R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: Call center, Gastro, Neumo, Rx, cardiología, etc; en comparación con el trimestre anterior aumento.

Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley II Trimestre 2020

II Trimestre año 2020						Respuesta en el término de la Ley		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los términos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	7	6	3	16	4%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el período	14	88%
Reclamos	15	23	24	62	16%		52	84%
Sugerencias	1	0	0	1	0%		1	100%
Denuncias	0	1	1	2	1%		1	1%
Peticiones	13	13	13	39	10%		39	100%
TOTAL	36	43	41	120	100%		107	89%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el II trimestre del 2020 se observa que se radicaron 120 manifestaciones como son peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles, aclarando que a otro 11% su respuesta vence posterior al 1 julio del 2020 y el corte del informe es al 30 de Junio por tal motivo y haciendo la aclaración por fechas de corte se da cumplimiento al 100% de las respuesta oportunas de todas las PQRSD en términos de ley de los 15 días hábiles.

II Trimestre año 2020						Respuesta en el termino de la Ley (10 días)		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	Formula	total de solicitudes con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Solicitud Inf.	54	94	104	252	100%	# total de solicitudes de inf. con respuesta al usuario dentro de los 10 dias habiles / # total de solicitudes de inf recibidas en el periodo	220	87%
TOTAL	54	94	104	252	100%		220	87%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Referente a las solicitudes de información se radicaron un total de 220 en el II trimestre del 2020 de las cuales se dieron respuesta al 87%, aclarando que a otro 13% su respuesta vence posterior al 1 julio del 2020 y el corte del informe es al 30 de Junio por tal motivo y haciendo la aclaración por fechas de corte se da cumplimiento al 100% al peticionario oportunamente dentro de los primeros 10 días hábiles.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se informaron en total 5 manifestaciones al proceso de calidad a la referente de seguridad del paciente donde se está en espera del informe por parte de la referente donde se debe confirmar cuantos las diferentes clasificaciones de novedades.

PETICIONES REPORTADAS AL SERVICIO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE II TRIMESTRE 2020								
MES	CONSECUTIVO O INTERNO	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA AL PETICIONARIO	DESCRIPCION BREVE	PROCESO O SERVICIO INVOLUCRADO	FECHA DE NOTIFICACION AL REFERENTE	PLAN DE MEJORA
ABRIL	529	2020594	20-abr-20	12-may-20	Paciente ingresa porque ingirió una espina de pescado, atención inadecuada en Urgencias.	Gastroenterología Urgencias Enfermería UCI	21-abr-20	NR
	543	2020608	23-abr-20	15-may-20	Familiar de paciente manifiesta que a su padre se le hicieron úlceras en la piel debido a la falta de cambios de posición. Posible falta de trato amable de parte del personal de Enfermería.	Enfermería UCI	24-abr-20	NR
	569	2020635	30-abr-20	20-may-20	Posible falta de trato amable de parte de Jefe de Enfermería en el momento en que una familiar le solicita le sea aplicado medicamento para el dolor. Además indica que el Jefe preguntó donde debía aplicarle el medicamento.	Enfermería	04-may-20	NR
MAYO	665	2020733	21-may-20	12-jun-20	Madre del paciente manifiesta que considera que la salida del hospital de su hijo fue pronta y que debido a esta decisión el tuvo una recaída	Urología	21-may-20	NR
	667	2020735	22-may-20	08-jun-20	Demora en entrega de resultados de exámenes practicados durante hospitalización de paciente	Estadística	08-jun-20	NR
	679	2020747	22-may-20	EN TRAMITE	Paciente sufre una caída al ser acompañado por una Auxiliar al baño, consecuencia del golpe se le ocasionó un gran hematoma.	Enfermería	26-may-20	NR
JUNIO	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA

SUGERENCIAS

SUGERENCIAS II TRIMESTRE DE 2020					
MES	CONSECUTIVO INTERNO	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	DESCRIPCION BREVE



ABRIL	525	2020590	17-Abr-20	4-May-20	que quiten los consultorios que se encuentran en el cuarto B porque hay muchos paciente como de consulta externa ellos se pueden contagiar de coronavirus y es mejor evitar estar cerca de el sitio de aislamiento.
MAYO	711	2020780	29-May-20	EN TRAMITE	Que se debe acatar más los protocolos de autocuidado, ya que noté todo el tiempo que estuve afuera que los celadores y en especial una enfermera no tienen los cuidados de bioseguridad.
JUNIO	NO REGISTRA				

CONCLUSIONES

En el Hospital Universitario de la Samaritana, nos caracterizamos responder al 100% de todas las manifestaciones de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, las cuales son analizadas y se brinda información de fondo a cada una de las necesidades percibidas por nuestros ciudadanos, pacientes y su familia, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el II trimestre del año 2020, la Dirección de Atención al Usuario envió a varios líderes la solicitud de formulación de Planes de Mejora a Subdirector de Sistemas, Subdirector de Contratos y Mercadeo, Subdirectora de Enfermería entre otros. Se debe continuar fortaleciendo la cultura de formulación de Planes de Mejora, más no se debe limitar a la formulación de acciones correcciones que se ejecutan en su momento producto de las PQRSD, entre otros.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el Hospital busca el mejoramiento continuo a través de estrategias con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos y atributos de calidad, manteniendo nuestro lema "Humanización con sensibilidad social".

Desde la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se fortalecieron los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una experiencia del servicio



La Dirección de Atención al Usuario responde a los peticionarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley. Desde la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, el fortalecimiento en la formulación e implementación Planes de mejoramiento por procesos producto de las quejas y reclamos para generar una experiencia del servicio por parte de nuestro hospital que hoy en día cuenta con la Acreditación en salud.

En relación a los Entes de control frente a los reportes se dio respuesta oportuna a los informes remitidos a la Secretaría de Salud de Cundinamarca frente al diligenciamiento del Reporte mensual de PQRS y el envío de la Matriz consolidada de PQRSD y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSD donde se realizó el reporte de cumplimiento a la oficina de control interno y cuyos soportes se encuentran en físico en la carpeta de Secretaría de Salud de Cundinamarca.

Elaboró: NUBIA GUERRERO PRECIADO. Directora de Atención al Usuario