

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES,
SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS PERIODO II TRIMESTRE 2020
UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA**

Bogotá D.C. Julio de 2020



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

**ATENCIÓN AL USUARIO
UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ**

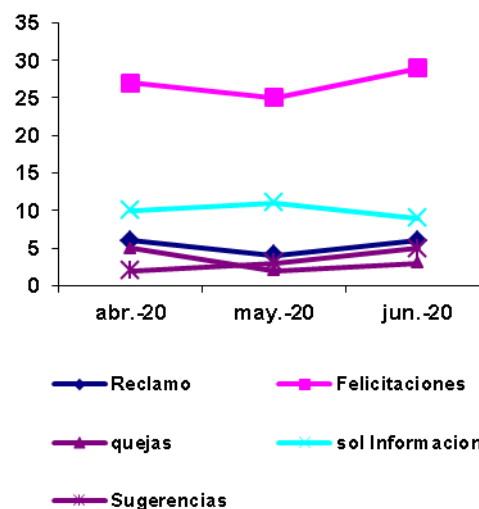
Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitaciones.

a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en la SIAU:

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Total II Trimes
Reclamo	6(12%)	4(16%)	6(11%)	16(11%)
Felicitaciones	27(54%)	25(46%)	29(56%)	81(55%)
Quejas	5(10%)	2(14%)	3(6%)	10(7%)
Sol. Información	10(20%)	11(20%)	9(17%)	30(20%)
Sugerencias	2(4%)	3(4%)	5(10%)	10(7%)
TOTAL	50(100%)	45(100%)	52 (100%)	147(100%)

Número de Peticiones radicadas

SEGUNDO TRIMESTRE 2020



Fuente: Base de datos PQR 2016- 2020 SIAU

Fuente: Base de datos PQR 2016- 2020 SIAU

Durante el II trimestre del 2020 se presentaron un total de 147 manifestaciones donde se evidencia un aumento en las solicitudes de información con un 30% en relación a solicitudes de citas e historias clínicas, las quejas representan un 7% por falta de trato amable, reclamos 11% reflejadas en falta de información por parte de los guardas de seguridad y servicios que se prestan actualmente en consulta externa, teniendo en cuenta la Pandemia del COVID19, , las sugerencias representan un 7% dispensadores de agua en los pisos de hospitalización, arreglo de los televisores de las habitaciones y las felicitaciones representan un 55% y se debe al fortalecimiento y adherencia al programa de humanización y espíritu de servicio en toda la Institución.

Comportamiento de las PQRD de los últimos 5 años

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

COMPARATIVO II TRIMESTRES AÑOS 2016-2019										
CLASIFICACIÓN	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Quejas	17	27%	68	47%	22	19%	29	11%	10	7%
Reclamos	29	47%	39	27%	33	28%	65	27%	16	11%
Felicitaciones	10	16%	31	21%	34	29%	100	41%	81	51%
Solicitud Inf.	0	0%	5	3%	1	0,8%	38	15%	30	20%
Sugerencias	5	8%	0	0	6	5%	12	5%	10	7%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	61	100%	143	100%	116	100%	244	100%	147	100%

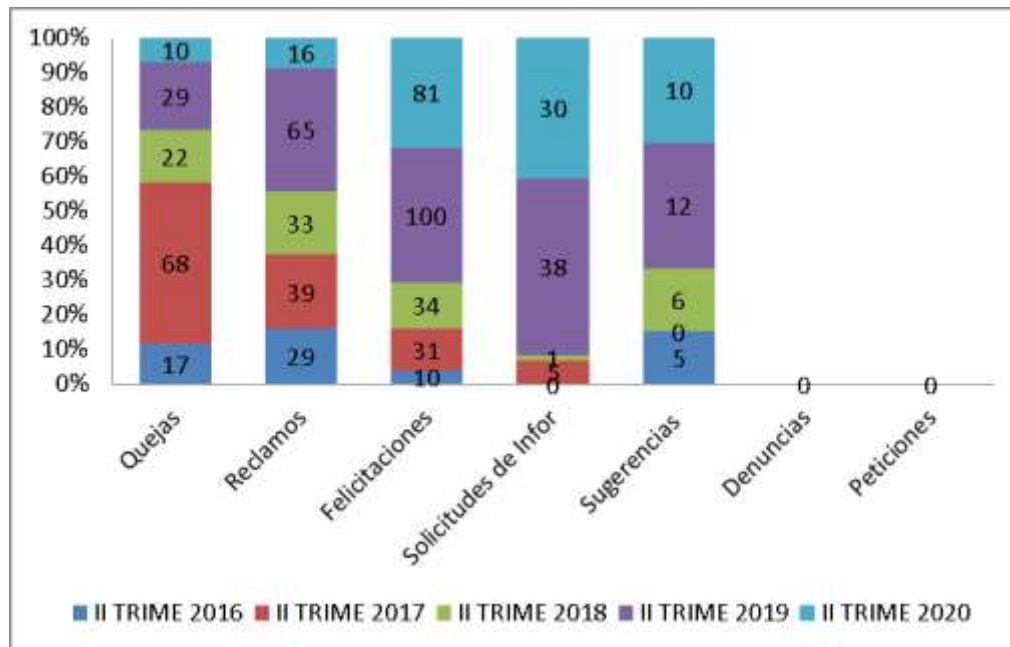
Fuente: Base de datos PQR 2016-2020 SIAU



Fuente: Base de datos PQR 2016- 2020 SIAU

Una vez observado el cuadro comparativo se puede concluir que se presentaron variantes durante el 2016-2020 y el año con mayor manifestaciones fue el 2019 seguido del 2020 por las felicitaciones recibidas durante el II trimestre a causa del acompañamiento permanente de las informadoras y orientadoras donde socializan a los usuarios los mecanismos para la participación social y los canales de recepción de las PQRD. De igual manera la educación permanente en la declaración de los derechos y deberes en salud.

Comparativo PQRD II Trimestre 2016-2020



Fuente: Base de datos PQR 2016-2020 SIAU

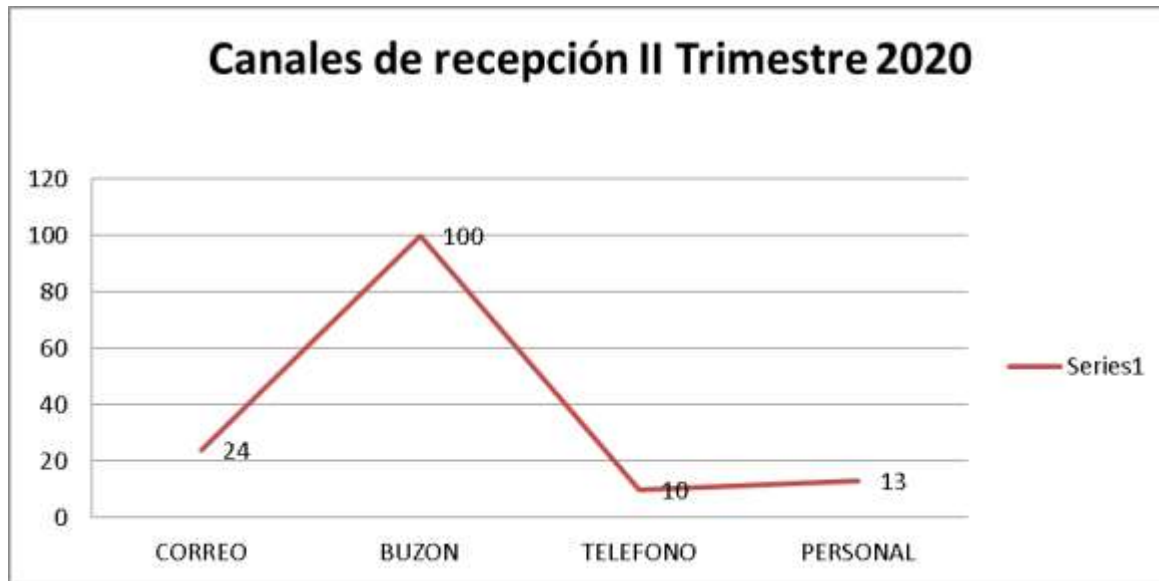
Se observa que durante el segundo trimestre de 2016 a 2020 las manifestaciones en promedio se visualizan una disminución de las quejas/reclamos y progresivamente han aumentado las felicitaciones, los reclamos se siguen manteniendo mientras que las solicitudes de información y sugerencias van en aumento debido a que los usuarios hacen un mayor uso de los mecanismos de participación, y se ha fortalecido las carteleras informativas para visibilizar los mecanismos para interponer PQRDS.

Canales de recepción PQRD II Trimestre 2020

CLASIFICACIÓN	CORREO	BUZÓN	TELEFONO	PERSONAL
ABRIL	7	34	5	4
MAYO	9	31	3	2
JUNIO	8	35	2	7

TOTAL	24	100	10	13
-------	----	-----	----	----

Fuente: Base de datos PQR 2020 SIAU



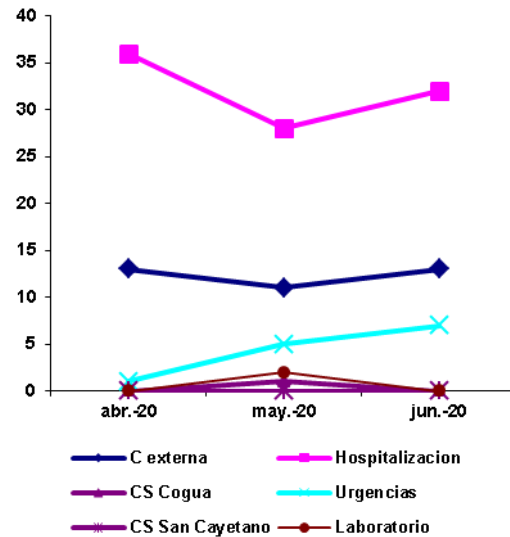
Fuente: Base de datos PQR 2020 SIAU

En relación a los canales de recepción en el II Trimestre de las PQRD en la UFZ se evidencia que el más utilizado por los usuarios es el buzón con 100 manifestaciones que representan un 68% a causa de la cultura y grado de alfabetización de la comunidad, por esta razón hacen uso recurrente de este canal, seguido del correo electrónico con un 16% se ha fortalecido en las rondas y visitas la motivación a los usuarios y familia para que hagan uso de este medio.

b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio: Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio II Trimestre 2020

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO			
SERVICIO	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
C. Externa	57(30%)	120(20%)	82(21%)
Hospitalización	99(53%)	315(53%)	233(61%)

Centro Salud Cogua	7(4%)	6(1%)	7(2%)
Urgencias	22(12%)	126(21%)	52(14%)
Centro Salud San Cayetano	1(0,5%)	0	1(0,2%)
Laboratorio Clínico	1(0,5%)	27(4%)	2(0,5%)
TOTAL	187 (100%)	594(100%)	377(100%)



Fuente: Base de datos PQRD 2020 SIAU

Fuente: Base de datos PQRD 2016- 2020 SIAU

En la gráfica se observa que el número de peticiones y porcentaje en relación con el total del segundo trimestre de 2020 coloca al servicio de hospitalización en primer lugar con un 61% en virtud al número de felicitaciones recibidas, es importante resaltar que en esta vigencia diferentes servicios han recibido felicitaciones de los usuarios por la atención recibida sin embargo encabeza el listado el servicio de medicina interna seguido de neonatos y ginecología y urgencias.

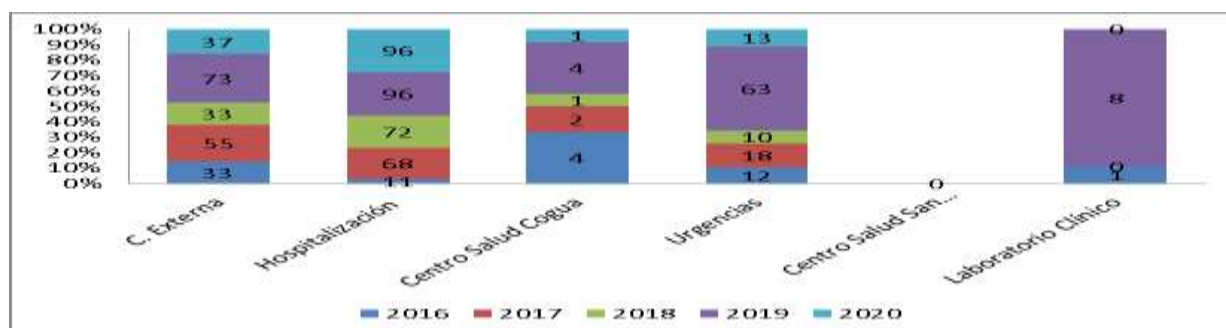
Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio II Trimestre 2016-2020

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO					
SERVICIO	Vigencia 2016	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
C. Externa	33(54%)	55(38%)	33(28%)	73(63%)	37(25%)
Hospitalización	11(18%)	68(47%)	72(62%)	96(83%)	96(65%)
Centro Salud Cogua	4(6,5%)	2(1%)	1(0,8)	4(3%)	1(0,6)
Urgencias	12(19%)	18(12%)	10(7%)	63(54%)	13(9%)
Centro Salud San Cayetano	0	0	0	0	0

Laboratorio Clínico	1(1,6)	0	0	8(7%)	0
TOTAL	61(100%)	143(100%)	116(100%)	244(100%)	147(100%)

Fuente: Base de datos PQR 2016- 2020 SIAU

Tendencia Peticiones de Usuarios por Servicio 2016-2020



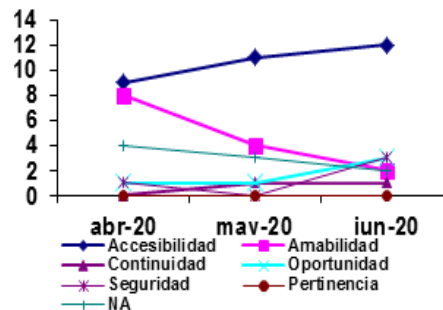
Fuente: Base de datos PQRD 2016- 2020 SIAU

En la gráfica presentada se puede observar que el número de manifestaciones durante el II Trimestre 2016-2020 que el servicio con mayor PQRDF es hospitalización debido a la número de felicitaciones recibidas, seguido de consulta externa por la solicitudes de información y en un tercer lugar el servicio de urgencias por la demora en atención pero haciendo comparativo entre las vigencias anteriores el 2020 disminuyo PQRD y se han recibido felicitaciones del servicio es el resultado de la implementación y fortalecimiento del programa de humanización y procesos educativos con la comunidad.

c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados:

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
ATRIBUTO CALIDAD	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Total II Trimes]
Accesibilidad	9(39%)	11(55%)	12(54%)	32(49%)
Amabilidad	8(34%)	4(20%)	2(9%)	14(21%)
Continuidad	0	1(5%)	1(4,5%)	2(3%)
Oportunidad	1(4%)	1(5%)	3(13%)	5(8%)
Seguridad	1(4%)	0	3(13%)	4(6%)
Pertinencia	0	0	0	0
NA	4(17%)	3(15%)	2(9%)	9(14%)
TOTAL QYR	23 (100%)	20 (100%)	22 (100%)	65 (100%)

Atributo de Calidad afectado según el total de Quejas Y Reclamos SEGUNDO TRIMESTRE 2020

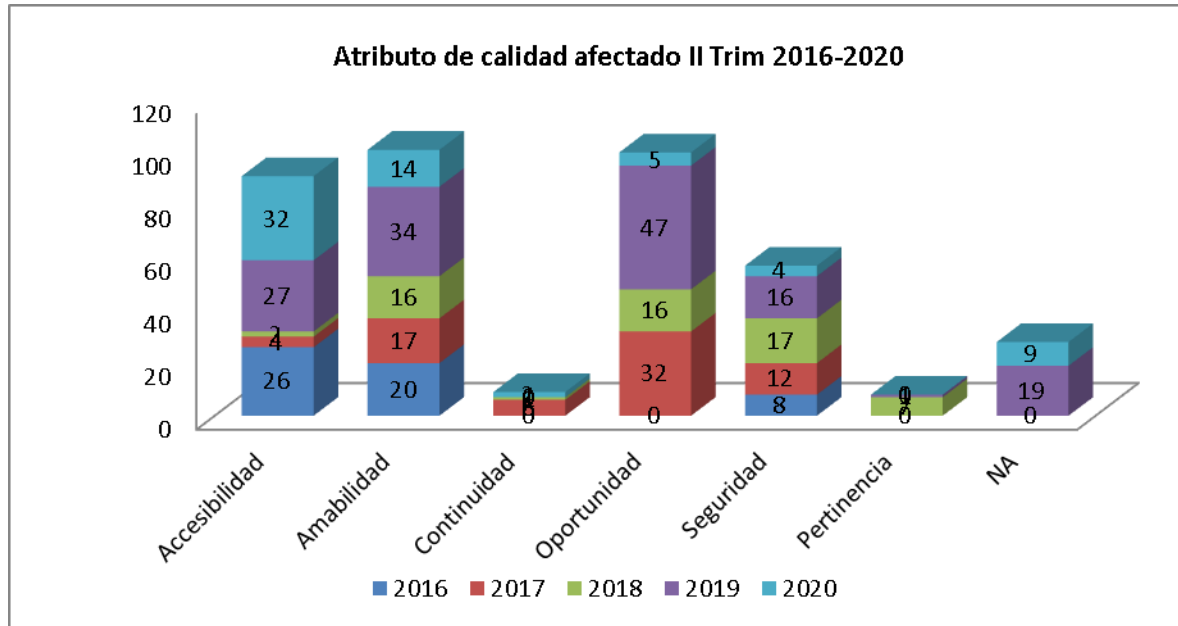


Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el segundo trimestre de 2020 la accesibilidad en la atención se afectó con un 32% en razón a las demoras en la asignación de citas debido a la Pandemia de Covid-19 ya que el servicio de consulta externa cerro los servicios para disminuir los riesgos del contagio, en pro del bienestar de los usuarios y su familia, seguido de la amabilidad con un 21% si bien es cierto que el trato humanizado ha mejorado notoriamente, también es real que falta empoderar un poco más a algunos colaboradores y generar y fortalecer la cultura organizacional.

Atributo de calidad afectados según quejas y reclamos II Trim 2016-2020

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS					
CLASIFICACIÓN	2016	2017	2018	2019	2020
Accesibilidad	26(48%)	4(5%)	2(3%)	27(18%)	32(49%)
Amabilidad	20(37%)	17(24%)	16(27%)	34(24%)	14(21%)
Continuidad	0	6(8%)	1(2%)	0	2(3%)
Oportunidad	0	32(45%)	16(10%)	47(33%)	5(8%)
Seguridad	8(15%)	12(17%)	17(29%)	16(11%)	4(6%)
Pertinencia	0	0	7(12%)	1(0,6%)	0
NA	0	0	0	19(13%)	9(14%)
TOTAL QYR	54(100%)	71(100%)	58(100%)	144(100%)	65 (100%)

Fuente: Base de datos PQRD 2016-2020 SIAU



Fuente: Base de datos PQRD 2016-2020 SIAU

Haciendo un análisis comparativo de los últimos cinco años se observa que el atributo más afectado durante los trimestres es la amabilidad por falta de práctica y empoderamiento por parte de los colaboradores en las políticas y programas de la Institución, seguido de la accesibilidad en virtud a la pandemia del COVID-19, se vio afectada el acceso oportuno de la información a pesar de que se tiene un procedimiento de información de los servicios la percepción de los usuarios y familia inicialmente fue que no brindaba la información, sin embargo se cuenta con un libro de registro de llamadas realizadas por los médicos para informar el estado de los pacientes.

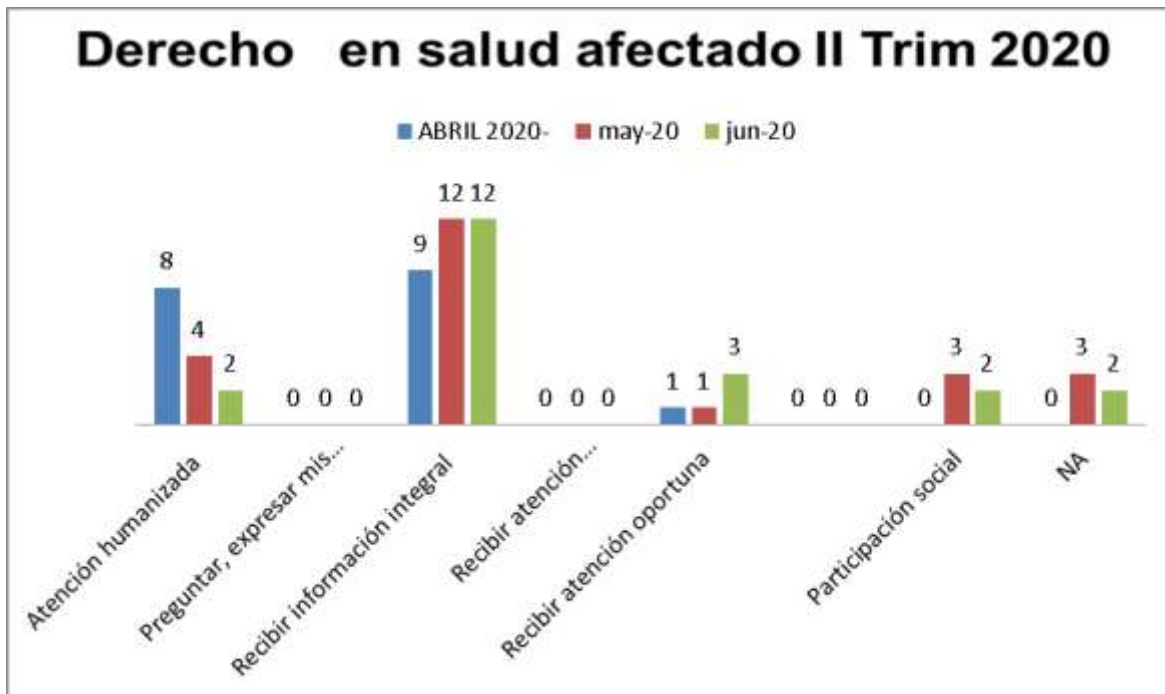
e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados 2020

DERECHO EN SALUD AFECTADO			
EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS			
DERECHO DEL USUARIO	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020
Recibir atención humanizada y trato amable	8(44%)	4(20%)	2(10%)



Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	9(50%)	12(60%)	12(63%)
Recibir atención preferencial	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	1(5%)	1(5%)	3(16%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0
NA	0	3(15%)	2(10%)
TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS	18(100%)	20(100%)	19(100%)

Fuente: Base de datos PQRD 2016-2020 SIAU



Fuente: Base de datos PQRD 2020 SIAU

En cuanto al derecho en salud afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el segundo trimestre de 2020 se observa en la gráfica que recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud con un 58%, seguida de atención humanizada con un 24% y la atención Oportuna, segura y continua con un 8%. En el comparativo de la vigencia frente al total de QyR el año 2020 el trato humanizado es el derecho más afectado en atención al usuario y si familia.

Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados 2016-2020

Derecho en salud afectado	2016	2017	2018	2019	2020
Atención humanizada y trato amable	23(46%)	24(33%)	20(34%)	36(25%)	14(24%)
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	4(6%)	1(2%)	0	0
Recibir información integral	0	0	0	35(24%)	33(58%)
Recibir atención preferencial	0	0	0	2(1,3%)	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	27(54%)	43(60%)	37(64%)	66(46%)	5(8%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	0	0
Participación social	0	0	0	0	0
NA	0	0	0	5(3,4)	5(8%)
TOTAL PQRD	50(100%)	71(100%)	58(100%)	144(100%)	57(100%)

Fuente: Base de datos PQRD 2016-2020 SIAU

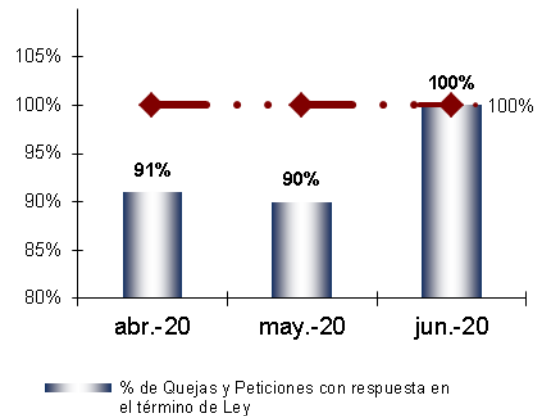
Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados 2016-2020



De acuerdo a la comparación 2016-2020 se evidencia que durante el trimestre el derecho más vulnerado trato humanizado de igual manera con la solicitud de información integral aunque siguen siendo los derechos más vulnerados para la vigencia del 2020 han disminuido progresivamente.

Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus

	% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)			
	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Total II Trim
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	21	18	22	61
# de Peticiones recibidas en el período	23	20	22	65
% Cumplimiento	91%	90%	100%	93%



Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el segundo trimestre de 2020 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 93% corresponde a

la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 7% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

Es importante resaltar que se han recibido 147 PQRSFD durante los meses abril, mayo y junio de 2020 de las cuales 81 corresponden a FELICITACIONES y las 65 restantes son (Q,R,S,SI) que se han respondido en términos de ley.

Dentro del proceso es importante también destacar que la oficina de Atención al usuario realiza la proyección de las respuestas y el profesional de apoyo a la gestión científica y administrativa revisan, corrigen y/o complementan y firma la respuesta.

Voz del Usuario captada durante el proceso de atención en los diferentes servicios asistenciales, a través de Encuestas de Satisfacción y Rondas de Servicios y PQR'S, en el II trimestre.

a). ENCUESTAS DE SATISFACCION: Abril, Mayo, Junio de 2020

SERVICIO	Numero de encuestas aplicadas I trimestre 2020	NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS I trimestre 2020	% DE SATISFACCION (pregunta trazadora)
HOSPITALIZACION	24	24	100%
CONSULTA EXTERNA	24	24	100%
COGUA	24	24	100%
C S SAN CAYETANO	24	24	100%
URGENCIAS	24	24	100%
CIRUGIA AMBULATORIA	24	24	100%
SALA DE PARTOS	21	21	100%
IMAGENOLOGIA	24	24	100%
LABORATORIO	24	23	95%

VOZ DEL USUARIO ENCUESTADO

- **LABORATORIO:** Más flexibilidad en los horarios no hay transporte, que cuando sea menor de edad dejen ingresar al acompañante



- **CIRUGIA AMBULATORIA:** Mejorar el aseo, mucha demora para esperar a los camilleros.
- **IMAGENLOGIA:** Implementos de aseo para el baño
- **URGENCIAS:** Mejorar trato de los vigilantes, mejorar las sillas, más agilidad para atender
- **HOSPITALIZACIÓN:** Mejorar las duchas y televisores.
- **GINECOLOGÍA:** Personal más permanente, que se puedan tener visitas, más atención por parte de los médicos.

INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO a pacientes hospitalizados II Trimestre de 2020.

Durante la pandemia del Covid 19 y mitigando los riesgos las rondas y visitas las está realizando solo una orientadora e informadora de Atención al Usuario en los servicios de urgencias, ginecología y hospitalización, dentro de las actividades que desarrollan se encuentra:

ACTIVIDAD	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Divulgación Derechos y Deberes	147	178	416	831
Aplicación de encuestas de satisfacción	71	71	71	213
Ronda a paciente hospitalizado	151	200	240	591
Talleres de Cuidadores	1	1	0	2
Talleres de Pacto por el Trato Amable	0	2	1	3
Informadoras de la guía de acompañamiento para la familia del paciente hospitalizado	4	14	16	44
celebración de cumpleaños	0	0	0	0

SOLICITUD DE LOS USUARIOS PARA INTERVENCION DE APOYO SIAU EN RONDA HOSPITALARIA	TOTAL USUARIOS Y/O ACCIONES REALIZADAS	OBSERVACIONES Y RESULTADOS
Acompañamiento a pacientes para toma de ecografía	3	Se hizo acompañamiento a los tres usuario
Organización de documentos para los pacientes que se encuentran en consulta externa.	A demanda	Se revisa la documentación de los usuarios para la respectiva facturación de los servicios

Se logró gestionar con alimentos un botellón de agua por servicio para el suministro de los medicamentos de los pacientes hospitalizados.	2 Botellones de Agua	Se gestionó con el líder de alimentos para dejar en los pisos de hospitalización un botellón de agua para los usuario
Se colabora a los pacientes a su asignación de citas.	6	Se colabora a los usuarios para la asignación de sus citas.
Se hizo entrega de kits de aseo a los pacientes hospitalizados	180	Se hizo acompañamiento y apoyo a trabajo social en la entrega de kits de aseo
Se realizó la organización de las carteleras de la Institución con los derechos y deberes, flujograma de Atención al Usuario.	10	Se organizaron las carteleras del hospital, actualizando la información de la Oficina de Atención al Usuario y su Familia
Se hizo acompañamiento a gestantes a urgencias ginecológicas.	15	SE acompañó a las gestantes al servicio de urgencias ginecológicas
Se socializa el protocolo de los horarios y restricciones de las visitas.	A demanda	En la entrada principal se socializa el procedimiento de horarios y restricciones de visitas

ACCIONES REALIZADAS CON SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA APLICATIVO B SALUD

ACTIVIDAD	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Autorizaciones -Salud	25	18	23	66
Portabilidad	17	5	23	45
Autorizaciones ARL	16	6	17	39
Póliza estudiantil	0	0	0	0
Citas reprogramadas	5	0	0	5
Digiturno	NA	NA	NA	NA



ACCIONES IMPLEMENTADAS EN VIRTUD A LAS PQRS

- ✓ Durante las actividades y capacitaciones realizadas del programa de humanización al personal y colaboradores de la UFZ se viene fortaleciendo el trato amable y así mismo se ha visto la disminución de las PQRD por falta de trato amable.
- ✓ SE realizan rondas de observación con el fin de verificar la atención de los colaboradores o servicios en los que se han presentado PQRD por falta de trato amable.
- ✓ Se ha logrado sensibilizar a los colaboradores del HUS UFZ mediante los talleres del Pacto por el Trato Amable
- ✓ Se han desarrollado campañas de orden y aseo
- ✓ Se ha realizado seguimiento a través de rondas al aseo realizado en los diferentes servicios con el fin de garantizar el aseo de las instalaciones.
- ✓ Se han abordado las falencias y posibles inconformidades de los usuarios y sus familias durante las rondas y visitas diarias.
- ✓ Se ha fortalecido la visualización de la oficina de Atención al Usuario y sus funciones, de igual manera el servicio y orientación que brindan las informadoras.
- ✓ Se ha dado cumplimiento a las 7 líneas estratégicas del programa de humanización.

FORTALEZAS

- ✓ El trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales del personal de Atención al Usuario.
- ✓ El cambio de la impresora de la oficina
- ✓ Implementación del programa de humanización
- ✓ Se ha dado cumplimiento a las entregas de los respectivos informes (PAS, Plan Indicativo, PAMEC, humanización e informe de gestión.
- ✓ Visualizar ante la UFZ las funciones y responsabilidades que tiene el proceso de Atención al Usuario y su Familia.

DEBILIDADES

- ✓ Se requiere fortalecer el equipo de trabajo con un auxiliar adicional
- ✓ Demora por parte de la Coordinación científica en el trámite de las PQRD, no se entrega a los servicios oportunamente.
- ✓ Se solicitó un plan de mejora a Coordinación Científica pero a la fecha no hay respuesta.

Elaboro; **YULIETH XIMENA MONTES RUIZ** – Líder de Atención al Usuario UFZ