

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

**INFORME DE BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION A LA
LUZ DE LAS PQRSDF.**

**PERIODO
IV TRIMESTRE 2023**

BOGOTÁ D.C. Enero DE 2024



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION A LA LUZ DE LAS PQRSDF.

Para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023, desde la subdirección de Defensoría al usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por paciente y familia, a fin de identificar a través de ellas los tramites SUIT que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios

Del total de 615 manifestaciones radicadas durante el cuarto trimestre del año 2024, un total de 222 peticiones están relacionadas con algunos de los tramites del SUIT, podemos evidenciar que para este trimestre, se identificaron posibles barreras en la asignación de citas médicas, que corresponde a un 30,0% e Historia Clínica que corresponde a un 6% del total de las manifestaciones recibidas en el trimestre.

Tramites antes la ESE Hospital Universitario de la Samaritana	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ASIGNACION DE CITA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	65	64	56	185
EXAMEN DE LABORATORIO CLÍNICO	0	0	0	0
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	0
TERAPIA FISICA Y RESPIRATORIA	0	0	0	0
HISTORIA CLINICA	17	8	12	37

Analizando las barreras de acceso identificadas, se puede observar que uno de los canales que presenta mayor barrera de acceso a los servicios; es el de asignación de citas; frente a lo cual desde la Subdirección de Defensoría del usuario se ha venido fortaleciendo estrategias que permitan dar solución efectiva a los requerimientos de los usuarios, gestionando las citas solicitadas por usuarios y EPS a través de los canales interpuestos para la recepción de PQRSDF, las cuales se tramitan en un tiempo límite de 5 días.

Sin embargo, analizando las PQRSDF del IV trimestre por esta causa que corresponden a 185 peticiones se evidencia un aumento de 29 peticiones con respecto al III trimestre equivale a un 15,7%, esto es atribuible a que a la fecha las especialidades de Hematología, Reumatología y Cirugía vascular periférica presentan una alta demanda y está superando la oferta del HUS, a pesar de que se ha ampliado la oferta de cupos con las especialidades, las agendas continúan llenas.

Es de aclarar que el año anterior la oferta que el HUS presentaba, cubría satisfactoriamente la demanda, la cual no iba a más de 30 días

Esta se ha visto afectada por el aumento de solicitudes de cita en especial de la EPS Famisanar, que contaba con una amplia red y ahora está enviando muchas autorizaciones al HUS, por no contar con contrato en otras IPS donde venían atendiendo esas especialidades.



Elaboró: **MARISOL GARAVITO BEJARANO**
Subdirectora de Defensoría al Usuario