



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON HUILA.
NIT: 891.180.026-5



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) SEGUNDO SEMESTRE - 2020



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON HUILA.
NIT: 891.180.026-5**

**RELACIÓN DE PQRS POR UNIDAD FUNCIONAL
JULIO A DICIEMBRE DE 2020**

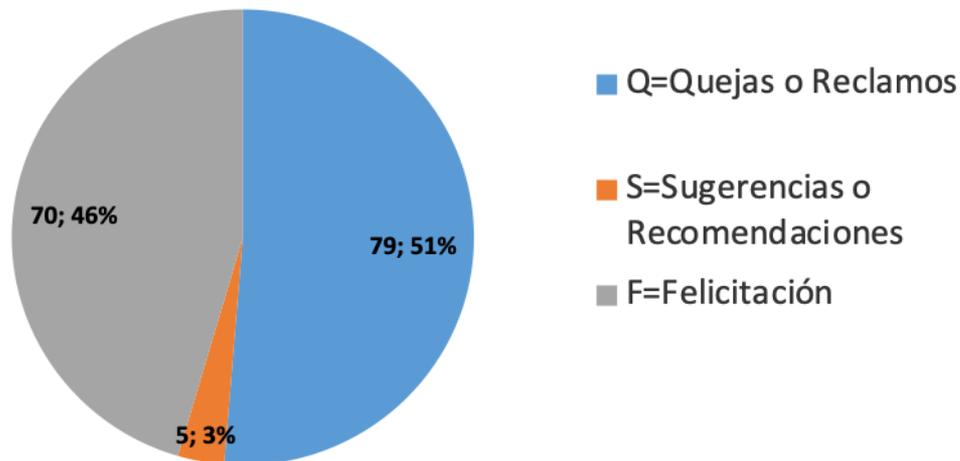
INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQR (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y VERBALES) 2020

PROCESOS	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL		
	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F
Direccionamiento Estratégico																		0	0	0	
Gestión Jurídica																		0	0	0	
Contratación y Almacén																		0	0	0	
Gestión Comercial																		0	0	0	
Gestión urgencias	5	1	1	3		1	4		2	2			4		1	4		22	1	5	
Gestión Ambulatorio	1			2		1	4		4	3	1	11	8	1	6			18	2	22	
Gestión Internación			5	3		7	6		3	2		2	4	1		1	3	16	0	20	
Sala de Partos				1		1	1		8				2		1	2		5	0	11	
Quirófanos				1		3			2	2		2	1	1	1			4	1	8	
Atención al Usuario						1												0	0	1	
Apoyo Diagnostico	6			1			1			2								10	0	0	
Apoyo Terapéutico																		0	0	0	
Gestión Logística																		0	0	0	
Gestión Talento Humano																		0	0	0	
Gestión Financiera										3				1			2	3	1	2	
Gestión Sistemas de Información																		0	0	0	
Infraestructura y Tecnología Biomédica																1		0	0	1	
Apoyo Logístico							1											1	0	0	
Control Interno																		0	0	0	
Gestión de Calidad																		0	0	0	
TOTAL	12	1	6	11	0	14	17	0	19	14	1	15	19	3	8	6	0	8	79	5	70



COMPORTAMIENTO DE PQRS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

RELACION SEGUNDO SEMESTRE PQR DE 2020





COMPORTAMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

En las PQR, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía a la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl, en el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2020 encontramos lo siguiente:

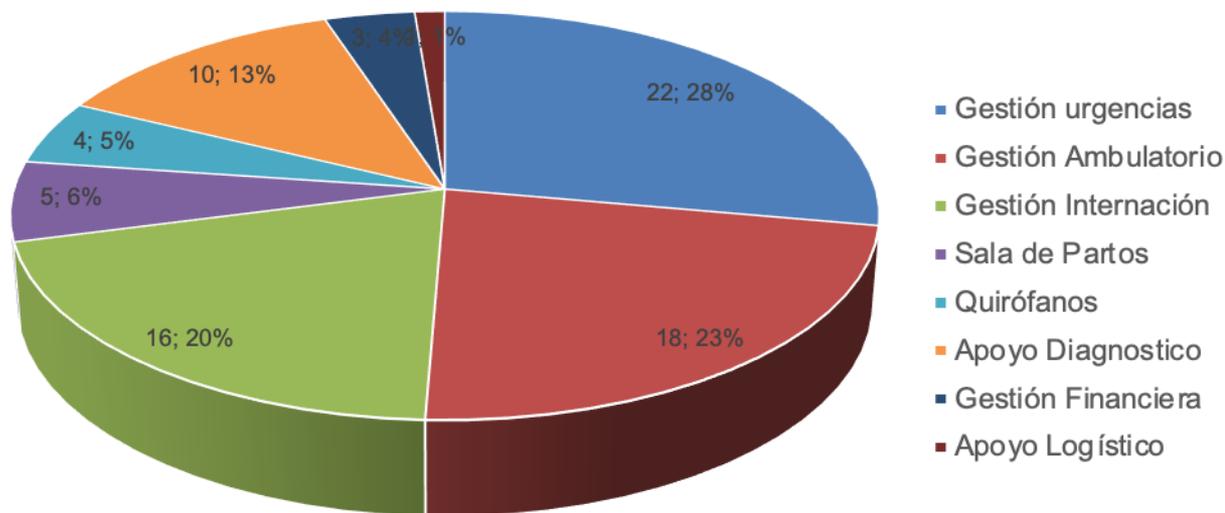
El total de quejas asciende a **79** correspondiente al 51%; **5** sugerencias correspondientes al 3%, y **70** felicitaciones que corresponden al 46%.

Se resalta que a todas las PQR se les realiza la intervención correspondiente y posteriormente se proyectó las respuestas dentro de los términos de ley. Por último, se hace llegar la respuesta por escrito a los usuarios que manifestaron las diferentes situaciones.



COMPORTAMIENTO QUEJAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

PROCESOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS





COMPORTAMIENTO QUEJAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

El mayor número de PQRS se presenta en el proceso de gestión urgencias con 22 quejas que corresponden al 28%, seguidamente, gestión ambulatorio con 18 quejas que corresponden al 23%, gestión internación con 16 quejas que corresponden al 20%, Partos con 5 quejas que corresponden al 6% Quirófanos con 4 quejas que corresponden al 5%, apoyo diagnóstico con 10 quejas que corresponden al 13%, gestión financiera con 3 quejas que corresponden al 4%, apoyo logístico con 1 queja que corresponden al 2%, al igual que gestión logística con 1 queja que corresponde al 1%.

PQR





COMPORTAMIENTO QUEJAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Demora en envío de muestra de COVID-19 al laboratorio de la Secretaría de Salud.

Actitud inadecuada por parte de Jefe de Enfermería en consultorio de urgencias.

Inconformidad por no realizar procedimiento a paciente adulto mayor, así mismo, por no ser candidato a reanimación.

Actitud inadecuada por parte de funcionaria del servicio de facturación.

Inconformidad por cancelación de cita de ecografía de mama.

Actitud inadecuada por parte de personal de salud del servicio de H2.

Demora en la atención en Imágenes diagnosticas.

Inconformidad por demora en pasar paciente de cirugía a hospitalización.



COMPORTAMIENTO QUEJAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Inconformidad por no tener la autorización validada por la EPS el día que le programaron la Biopsia.

Demora en entrega de resultados en imágenes diagnosticas.

Inconformidad por no tener en cuenta a las embarazadas en la ventanilla preferencial en el laboratorio.

Inconformidad por no poder solicitar cita con la especialidad de Anestesia.

Inconformidad por tener a paciente en el servicio H1 (Aislamiento), ya que les da temor a los riesgos que corre en dicho servicio.

Actitud inadecuada por parte de auxiliar de enfermería de H2.

Demora en la atención por parte del médico de turno del servicio de sala de partos.

Inconformidad por falta de información relacionada con la emergencia sanitaria por COVID-19 de paciente internado en H1.



COMPORTAMIENTO QUEJAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQRS

Demora en la atención a bebé de 7 meses y actitud inadecuada hacia la madre por parte de enfermería y auxiliares administrativos de admisiones/facturación.

Inconformidad porque no le habían entregado la lectura de un RX de rodilla

Demora en la atención a bebé de 7 meses y actitud inadecuada hacia la madre por parte de enfermería y auxiliares administrativos de admisiones/facturación.

Inconformidad por no atender solicitud de cambio de cama en el servicio de urgencias.

Inconformidad por la demora en el servicio de urgencias.

Inconformidad por la actitud de un médico del servicio de urgencias.

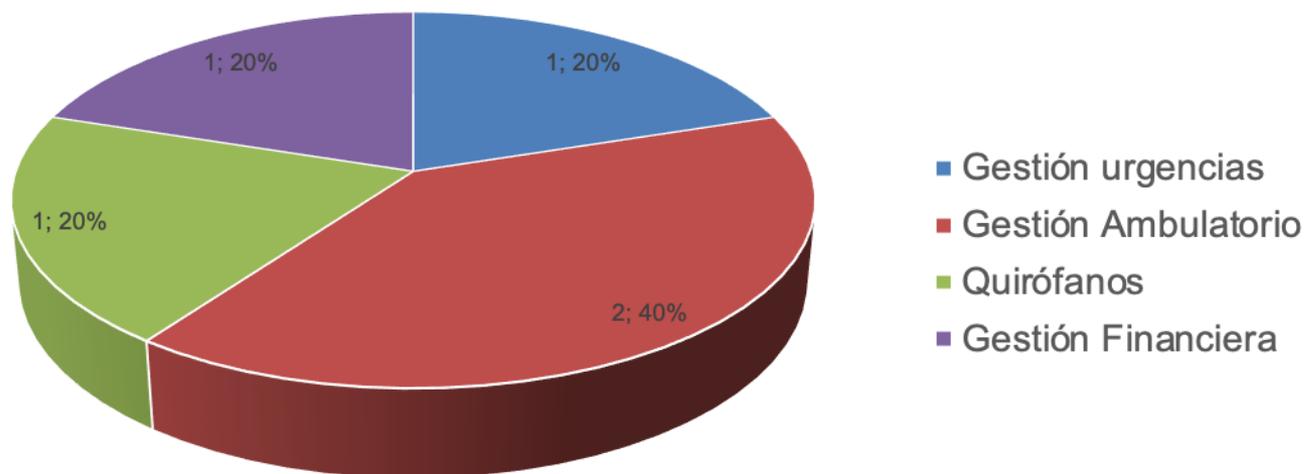
PQR





COMPORTAMIENTO SUGERENCIAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

Número de sugerencias por Unidad





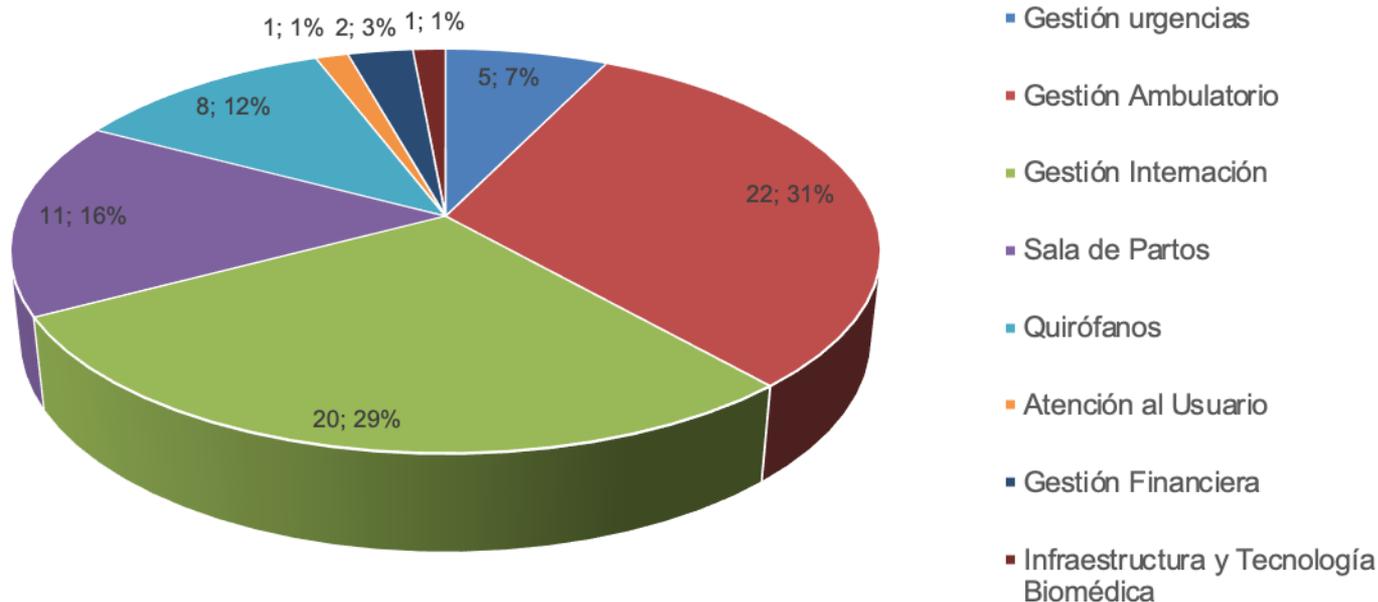
COMPORTAMIENTO SUGERENCIAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

- ✓ El mayor número de sugerencias se presenta en los procesos de Gestión Ambulatorio con 2 sugerencias que corresponde al 40%, de igual manera con Quirófanos con 1 sugerencia que corresponde al 20%, seguidamente Gestión financiera con 1 sugerencia que corresponde al 20% y por último Gestión Urgencias con 1 sugerencia que corresponde al 20%.
- ✓ Las sugerencias de Gestión Ambulatorio se refieren a la comida repetitiva que se brinda a un paciente mientras estuvo hospitalizado.
- ✓ Las sugerencias de Quirófanos hacen referencia a la falta de jabón en los baños para lavarse las manos, ya que nos encontramos en emergencia sanitaria.
- ✓ La sugerencia de Gestión Internación hace referencia a la ventanilla preferencial para adultos mayores y embarazadas.
- ✓ La sugerencia de Gestión Urgencias indica que se informe a los pacientes en que turno van en el triage.



COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

Felicitaciones segundo semestre 2020





COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

El mayor número de felicitaciones se presenta en el proceso Gestión Ambulatorio con 22 felicitaciones que corresponden al 31%, le sigue Gestión Internación con 20 felicitaciones que corresponden al 29%, seguidamente Sala de Partos con 11 felicitaciones que corresponden al 16%, Quirófanos con 8 felicitaciones que corresponden al 12%, Gestión Urgencias con 5 felicitaciones que corresponden al 7%, Gestión financiera con 2 felicitaciones que corresponden al 3%, Atención al usuario con 1 felicitación que corresponden al 1%, por último Infraestructura y tecnología Biomedica con 1 felicitaciones que corresponde al 1%



COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS FELICITACIONES

Agradecimientos con las auxiliares de curaciones, especialmente para la auxiliar Constanza.

Agradecimientos por el procedimiento, explicación y paciencia para las auxiliares de curaciones.

Agradecimientos al Doctor Jorge Luis Chavarro, por su calidad humana y profesionalismo.

Agradecimientos a las auxiliares y enfermeras de consulta externa por su calidad humana.

Agradecimientos a los médicos y enfermeras de las institución, atienden con mucho respeto y comprensión.

Agradecimiento a todo el personal medico por la labor tan grande que realizan en medio de la pandemia.

Agradecimientos por las buenas atenciones que brindan en el servicio de urgencias Covid, a los médicos y enfermeras por el equipo tan comprometido que forman.

Agradecimientos al servicio de urgencias por su excelente profesionalismo.



COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS FELICITACIONES

Agradecimientos al doctor Falla y al servicio de cirugía por la buena atención.

Agradecimientos al Doctor Juan Sebastián y todo su equipo quirúrgico, excelente atención.

Agradecimientos con el servicio de pediatría y las señoras del aseo.

Agradecimientos a UCI Neonatal en especial a la auxiliar Sandra castro por su entrega y dedicación.

Las instalaciones de imágenes diagnosticas muy cómoda, cumpliendo con las medidas de bioseguridad y agradecimiento por la buena atención.

Agradecimientos a la Auxiliar Cony por la excelente atención en consulta externa.

Buena atención de los doctores y enfermeras del servicio de pediatría.

Excelente atención y aseo en el servicio de ortopedia



COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS FELICITACIONES

Agradecimientos con la enfermera Constanza por su gran carisma.

Agradecimientos al servicio de H2, muy amables.

Felicitar al Doctor Angel Polania, por su desempeño integro y gran labor en mi la cirugia de cesárea que le practico a la usuaria, personas así fortalecen la institución

Agradecimientos con el servicio de UCI Neonatal en especial a la jefe Adriana Cárdenas y a la auxiliar Sandra Castro

Agradecimientos con Cristian Monje de atención al usuario por la buena atención que brinda.

Agradecimientos a todo el personal del hospital, vigilantes, señoras del aseo, médicos y todo el personal por la gran labor.



CONCLUSIONES

- ✓ El 28% de las quejas pertenecen al proceso **Gestión Urgencias** evidenciándose que el motivo principal de las PQR son por la demora en la atención, falta de información y actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios.
- ✓ Seguidamente, el 23% de las quejas pertenecen a **Gestión Ambulatorio**, donde los usuarios manifiestan insatisfacción por la demorada en la asignación de citas, actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios,
- ✓ **Gestión Internación** presentó el 20% de PQR, inconformidad de los usuarios por falta de información en los servicios de aislamiento y actitud inadecuada de algunos auxiliares en el servicio.
- ✓ **Apoyo Diagnostico** con el 13% de PQR, donde los usuarios presentan la inconformidades por demora en entrega de resultados de exámenes, demora en la atención en imágenes diagnosticas y demora en la entrega de muestra de covid al laboratorio.
- ✓ **Sala de partos** con el 6%, presentando inconformidades por la actitud inadecuada de algunos funcionarios, demora en la atención en el servicio.



CONCLUSIONES

- ✓ El proceso **Quirófanos** presentó el 5% de inconformidades, que hacen referencia a: demora en la programación de cirugía y cita con anestesia.
- ✓ El 4% de inconformidades pertenecen al proceso **Gestión Financiera**, donde se evidencia lo siguiente: Demora en la atención para facturar los laboratorios, citas y actitud inadecuada por parte de auxiliar administrativa.
- ✓ **Gestión administrativo - Apoyo Logístico y Gestión Logística** para el segundo semestre presenta el 1% en PQR que hacen referencia a: Actitud inadecuada por parte del personal de vigilancia de urgencias covid al no permitir salir en repetidas ocasiones del servicio.



RECOMENDACIONES

- ✓Es importante continuar con las actividades de humanización, calidad de la atención y
- ✓Hacer intervención con los médicos de los servicios H1 (aislamiento), H3 (aislamiento) y UCI expansión, para que todo los días se les brinde la información necesaria a los familiares de los pacientes.
- ✓Recomendar en el servicio de urgencias
- ✓Realizar talleres humanización y buen trato hacia el usuario, con el servicio de facturación.
- ✓Se sugiere implementar nuevos números de teléfonos en central de citas para agilizar el proceso y más personal para así poder brindar la información de manera más efectiva.



RECOMENDACIONES

- ✓ Así mismo, entrenar periódicamente a los funcionarios que laboran en el proceso Gestión Ambulatorio y Apoyo Diagnostico, con el fin de disminuir los errores en las asignaciones de citas médicas.
- ✓ Se recomienda realizar ronda a los servicios de internación por parte de nutrición, con el fin de resolver dudas a los pacientes que tienen dietas especiales de acuerdo al diagnóstico.
- ✓ Realizar educación sobre la prioridad (Política de Priorización) en la atención de la ventanilla preferencial a los funcionarios del servicio de Facturación, Imágenes Diagnósticas y Laboratorio.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON HUILA.
NIT: 891.180.026-5**

INFORME PRESENTADO POR:

JUANA MARÍA SALAS DÍAZ

Líder Proceso Gestión de la Comunidad en Salud
(SIAU).