



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) PRIMER SEMESTRE - 2020



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

**RELACIÓN DE PQR POR UNIDAD FUNCIONAL
ENERO A JUNIO DE 2020**

INFORME PRIMER SEMESTRE PQR [BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y VERBALES] 2020																					
PROCESOS	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			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	7	1	0	4	0	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	16	1	3
Gestión Ambulatorio	5	1	0	5	0	1	4	1	0	1	0	0	0	0	5	0	0	5	15	2	11
Gestión Internación	0	1	1	1	1	0	2	0	2	1	0	4	2	0	1	1	0	8	7	2	16
Sala de Partos	3	0	3				0	0	1				0	0	1	0	0	2	3	0	7
Quirófanos	1	1	1							1	0	0	1	1	1	3	0	3	6	2	5
Atención al Usuario																		0	0	0	0
Apoyo Diagnostico	2	0	0										2	0	0	1	0	0	5	0	0
Apoyo Terapéutico	0	0	0															0	0	0	0
Gestión Logística							1	0	0									1	0	0	0
Gestión Talento Humano																		0	0	0	0
Gestión Financiera	1	0	0	1						1	0	0				1	0	0	4	0	0
Gestión Sistemas de Información																		0	0	0	0
Infraestructura y Tecnología Biomédica																		0	0	0	0
Apoyo Logístico										1	0	0						1	0	0	0
Control Interno																		0	0	0	0
Gestión de Calidad																		0	0	0	0
TOTAL	19	4	5	11	1	1	9	1	5	6	0	4	6	1	8	7	0	19	58	7	42



COMPORTAMIENTO DE PQR, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE ENERO A JUNIO DE 2020





COMPORTAMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE ENERO A JUNIO DE 2020

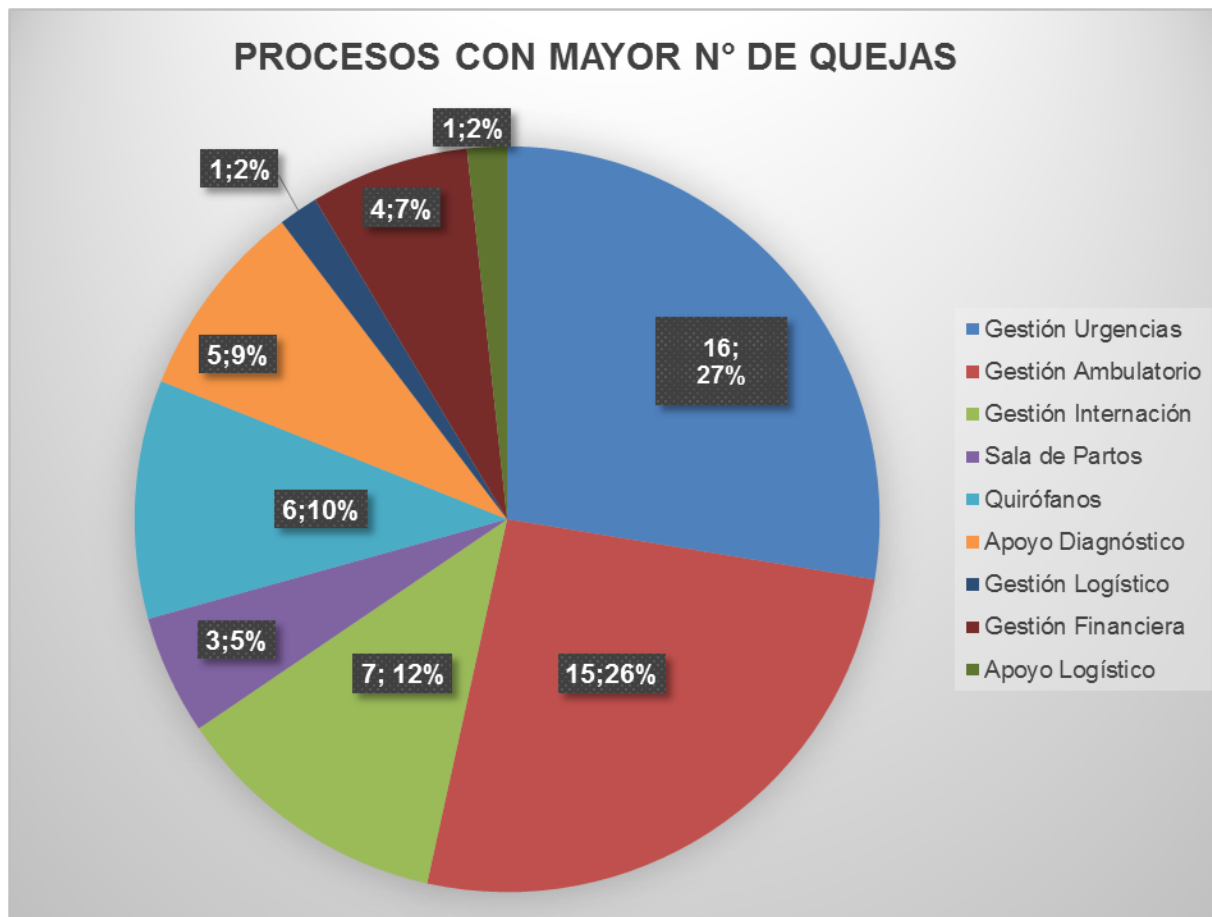
En las PQR, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía a la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl, en el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2020 encontramos lo siguiente:

El total de quejas asciende a **58** correspondiente al 54%; **7** sugerencias correspondientes al 7%, y **42** felicitaciones que corresponden al 39%.

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 ENERO A JUNIO DE 2020





COMPORTAMIENTO QUEJAS DE ENERO A JUNIO DE 2020

El mayor número de PQR se presenta en el proceso de gestión urgencias con 16 quejas que corresponden al 27%, seguidamente, gestión ambulatorio con 15 quejas que corresponden al 26%, gestión internación con 7 quejas que corresponden al 12%, Quirófanos con 6 quejas que corresponden al 10%, apoyo diagnóstico con 5 quejas que corresponden al 9%, gestión financiera con 4 quejas que corresponden al 7%, sala de partos con 3 quejas que corresponden al 5%, apoyo logístico con 1 queja que corresponden al 2%, al igual que gestión logística con 1 queja que corresponde al 2%.

PQR





COMPORTAMIENTO QUEJAS DE ENERO A JUNIO DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Inconformidad porque auxiliar de enfermería en consulta externa utiliza audífonos, habla por celular y no presta atención al usuario.

Actitud inadecuada por parte del personal de vigilancia de urgencias al no permitir sentarse en la sala de espera.

Demora en la cirugía porque en el servicio de urgencias no enviaron a tomar los exámenes pertinentes para la intervención.

Inconformidad por demora en la atención del servicio de urgencias.

Inconformidad del usuario porque después de la cirugía el aspecto físico de su nariz no fue el que esperaba.

Insatisfacción por utilización del celular por parte del medico en el servicio de consulta externa.

Demora en el resultado de los laboratorios para valoración por ginecología.

Actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios en el servicio de urgencias, consulta externa, facturación, central de citas, imágenes diagnósticas y hospitalización.



COMPORTAMIENTO QUEJAS DE ENERO A JUNIO DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Toma errónea de ecografía por parte del profesional en el servicio de imágenes diagnósticas.

Inconformidad por la información recibida por parte de la auxiliar debido a que llegó tarde a la cita médica.

Insatisfacción por error en la programación de la cita en el servicio de oftalmología.

Inconformidad porque no le asignan cama en el servicio de urgencias.

Insatisfacción porque llegó 20 minutos antes de la cita y el médico ya no estaba.

Demora en la atención para facturar unos laboratorios.

Inconformidad por no poder agendar citas para la especialidad de medicina interna.

Inconformidad por no poder agendar citas de terapia y otorrinolaringología, debido a que han insistido vía telefónica y no ha sido posible la comunicación



COMPORTAMIENTO QUEJAS DE ENERO A JUNIO DE 2020

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Exceso de velocidad y maniobra peligrosa por parte de la ambulancia 03.

Inconformidad por la dieta suministrada en el servicio de hospitalización.

Error en asignación de cita de cardiología, ya que la autorización estaba remitida para Neiva y no se fijaron.

Demora en la programación de cirugía.

Inconformidad por el no uso de los EPP por parte de algunos funcionarios de la ESE.

Inconformidad por cuidado de paciente y mal aseo del mismo en el servicio de aislamiento.

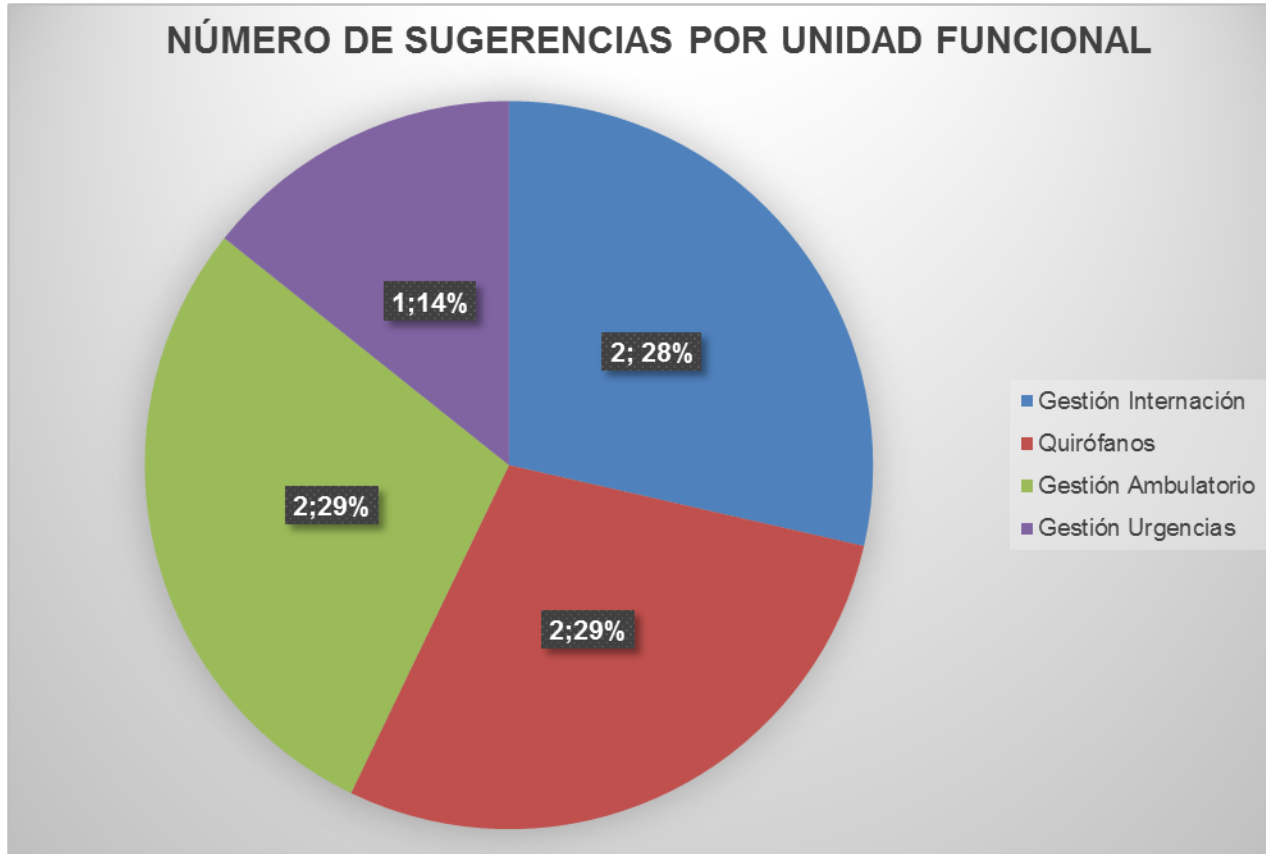
Inconformidad por falta de información en el servicio de urgencias.

PQR





COMPORTAMIENTO SUGERENCIAS DE ENERO A JUNIO DE 2020



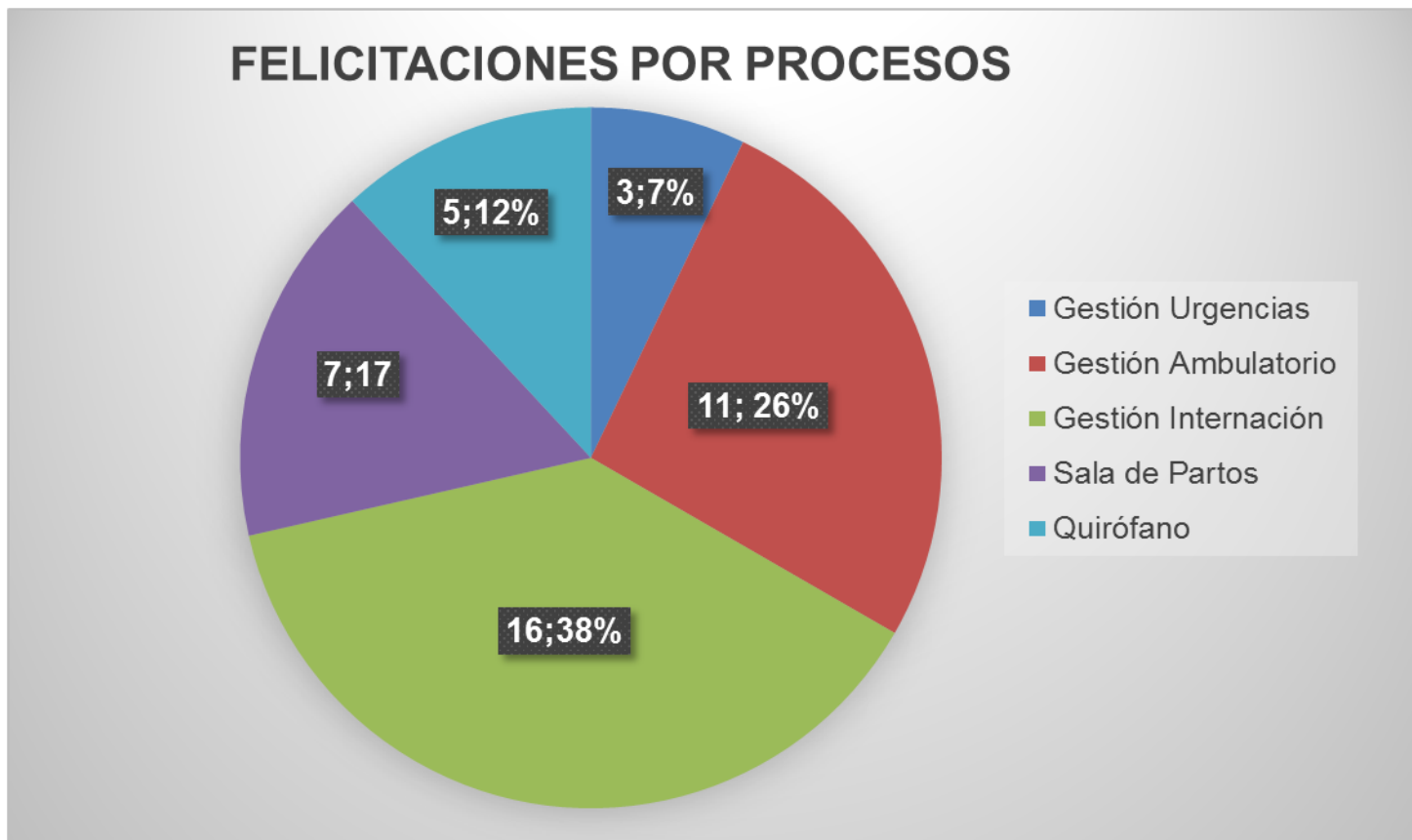


COMPORTAMIENTO SUGERENCIAS DE ENERO A JUNIO DE 2020

- ✓ El mayor número de sugerencias se presenta en los procesos de Gestión Ambulatorio con 2 sugerencias que corresponde al 29%, de igual manera con Quirófanos con 2 sugerencias que corresponde al 29%, seguidamente Gestión Internación con 2 sugerencias que corresponde al 28% y por último Gestión Urgencias con 1 sugerencia que corresponde al 14%.
- ✓ Las sugerencias de Gestión Ambulatorio se refieren a la poca ventilación en la sala de espera del servicio de consulta externa y también por la atención prioritaria para todas las personas mayores de 65 años.
- ✓ Las sugerencias de Quirófanos hacen referencia a la presencia de zancudos y la falta de fumigación en la sala de espera.
- ✓ La sugerencia de Gestión Internación hace referencia a la no utilización de desechables para la entrega de los alimentos y el uso de la toca para el personal de enfermería.
- ✓ La sugerencia de Gestión Urgencias indica que se informe a los pacientes en que turno van en el triage.



COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE ENERO A JUNIO DE 2020





COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE ENERO A JUNIO DE 2020

El mayor número de felicitaciones se presenta en el proceso Gestión Internación con 16 felicitaciones que corresponden al 38%, le sigue Gestión Ambulatorio con 11 felicitaciones que corresponden al 26%, seguidamente Sala de Partos con 7 felicitaciones que corresponden al 17%, Quirófanos con 5 felicitaciones que corresponden al 12%, por último, Gestión Urgencias con 3 felicitaciones que corresponden al 7%.

GESTIÓN INTERNACIÓN:

- ✓ Se resalta la labor de funcionarios que atendieron a paciente en el servicio de pediatría, ya que el personal ama su trabajo y dan todo por los pacientes.
- ✓ Infinitas gracias al servicio de H3, a los médicos y al personal de enfermería.
- ✓ Para felicitar al servicio de H1 por atender y brindar los mejores cuidados, desde el especialista hasta el auxiliar.
- ✓ La atención fue muy buena, el trato de las enfermeras fue excelente y el servicio de alimentos fue muy buena.



COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE ENERO A JUNIO DE 2020

GESTIÓN AMBULATORIO:

- ✓ Felicitaciones a las auxiliares de consulta externa.
- ✓ Muy bien atendida por todo el servicio médico y de enfermería, sorprendida por el orden y organización.

SALA DE PARTOS:

- ✓ Excelente atención, es un equipo muy humano y entregado a su servicio.

QUIRÓFANOS:

- ✓ Para felicitar al personal de cirugía, en general el servicio es muy bueno.
- ✓ La prestación del servicio fue buena, oportuna y eficaz.

URGENCIAS:

- ✓ Infinitas gracias por tan bella labor a pesar de tantas personas enfermas, atendieron muy bien.
- ✓ Me gusto la atención prestada por los médicos y enfermeras, solo agradecimientos.
- ✓ Agradecimientos y felicitaciones al servicio de urgencias COVID por su trabajo lleno de calidad y calidez humana, fue una atención muy rápida y eficaz.



CONCLUSIONES

- ✓ El 38% 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, inconformidad porque no le asignan cama en el servicio de urgencias y actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios.
- ✓ Seguidamente, el 27% de las quejas pertenecen a **Gestión Ambulatorio**, donde los usuarios manifiestan insatisfacción por utilización del celular por parte de enfermería y médico en el servicio de consulta externa al momento de atender a los usuarios, actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios, inconformidad por la información recibida por parte de la auxiliar de enfermería, debido a que llegó tarde a la cita médica, inconformidad por error en la programación de cita de oftalmología, inconformidad por no poder agendar citas de terapias, medicina interna y otorrinolaringología debido a que han insistido vía telefónica y no ha sido posible la comunicación y cuando responden ya no hay cupos. También, se presentó queja ya que usuario llegó 20 minutos antes de la cita y el especialista ya no estaba.
- ✓ **Gestión Internación** presentó el 12% de PQR, encontrándose lo siguiente: inconformidad por cuidado de paciente y mal aseo del mismo en el servicio de H1 aislamiento, actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios, inconformidad por la dieta suministrada en el servicio de hospitalización.



CONCLUSIONES

- ✓ El proceso **Quirófanos** presentó el 10% de inconformidades, que hacen referencia a: demora en la programación de cirugía e inconformidad del usuario porque después de la cirugía el aspecto físico de su nariz no fue el que esperaba.
- ✓ El proceso **Apoyo Diagnóstico** con el 9% de inconformidades hacen referencia a: Demora en el resultado de los laboratorios para valoración por ginecología, toma errónea de ecografía por parte del profesional en el servicio de imágenes diagnósticas, actitud inadecuada por parte de funcionario, error en asignación de cita de cardiología, ya que la autorización estaba remitida para Neiva y no se fijaron.
- ✓ El 7% de inconformidades pertenecen al proceso **Gestión Financiera**, donde se evidencia lo siguiente: Demora en la atención para facturar unos laboratorios y actitud inadecuada por parte de auxiliar administrativa.
- ✓ **Gestión administrativo - Apoyo Logístico y Gestión Logística** para el primer semestre presenta el 4% en PQR que hacen referencia a: Actitud inadecuada por parte del personal de vigilancia de urgencias al no permitir sentarse en la sala de espera - exceso de velocidad y maniobra peligrosa por parte de la ambulancia 03.



RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar con los colaboradores de la E.S.E. jornadas de capacitaciones, talleres, intervenciones grupales e individuales sobre las PQR de actitud presentadas en los servicios los valores institucionales, adecuado uso del celular en horas laborales, trabajo en equipo, buen trato y comunicación asertiva, a cargo de la psicóloga de humanización.
- ✓ Tener en cuenta los comentarios que realizan los usuarios y familiares de acuerdo a las necesidades presentadas.
- ✓ Informar a los pacientes el trámite y seguimiento de la programación de las cirugías pendientes.
- ✓ Se recomienda tener personal idóneo para la atención al cliente en el servicio de central de citas y consulta externa.





RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere implementar diferentes canales de comunicación para la asignación de las citas médicas, incluyendo nuevos números teléfono.
- ✓ 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.



Gracias

INFORME PRESENTADO POR:

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

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