



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

**INFORME MES DE MAYO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

Presentado Por:

KAROL YURANNY VARGAS REYES

Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario

SIAU – Trabajo Social

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE

Mosquera, Cundinamarca

06 de junio de 2017

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca



Nuestro corazón a tu servicio



INFORME MENSUAL P.Q.R.S.F

El objetivo principal de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario es garantizar los procesos informativos, para el acceso a los servicios de salud requeridos de acuerdo a las necesidades manifestadas o identificadas de los usuarios; permitir que la fase de encuentro entre usuarios y colaboradores se genere a través de la escucha y la aceptación de las necesidades de los dos como seres humanos, basándose en la definición de roles y responsabilidades dentro de los procesos de atención.

El presente informe, muestra la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades – PQRSF recibidos en el Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de mayo de 2017.

La información contenida en este informe, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la entidad para la recepción de las PQRSF y el trámite dado a las mismas durante el periodo reportado. El área de Atención al Usuario, realiza el seguimiento a la gestión adelantada por los diferentes servicios que conforman el hospital, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la institución.

Es importante resaltar que este proceso no conto con una persona responsable del área para los días comprendidos entre 01 al 18 del mes de mayo del año en curso, a partir del 19 de mayo se contrató a quien asumiera dicha área dando así continuidad a las actividades propias del proceso. Para el mes de mayo se deja total registro físico de la radicación de las PQRSF en el libro de radicación y así mismo se diligenciaron las bases de datos de reporte obligatorio a la Gobernación de Cundinamarca y Secretaria de Salud municipal para el registro, control, seguimiento y consolidado correspondiente.

La oficina de atención al usuario cuenta con tres (3) contratistas; (2) trabajadoras sociales y (1) auxiliar administrativo y los canales de comunicación directa e indirecta que promueven la participación de los usuarios actualmente son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos.
Virtual	Correos electrónicos: siau@esemariaauxiliadora.gov.co
Presencial	Proceso presencial en la oficina de SIAU primer piso de consulta externa en horario hábil, de lunes a viernes de 7:00am a 4:00 pm.
Buzones de sugerencias	El hospital cuenta con 3 buzones, uno ubicado en primer piso al lado de citas médicas y laboratorio, el otro ubicado en sala de urgencias, contando con formatos establecidos. Y por último, uno (1) ubicado en Centro de Salud de Porvenir Rio. Se realiza apertura de los mismos una vez a la semana; y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los tiempos estipulados por ley.





Teniendo en cuenta lo anterior se presenta el análisis de la información referente al informe del mes de mayo de 2017:

TIPO DE REQUERIMIENTO

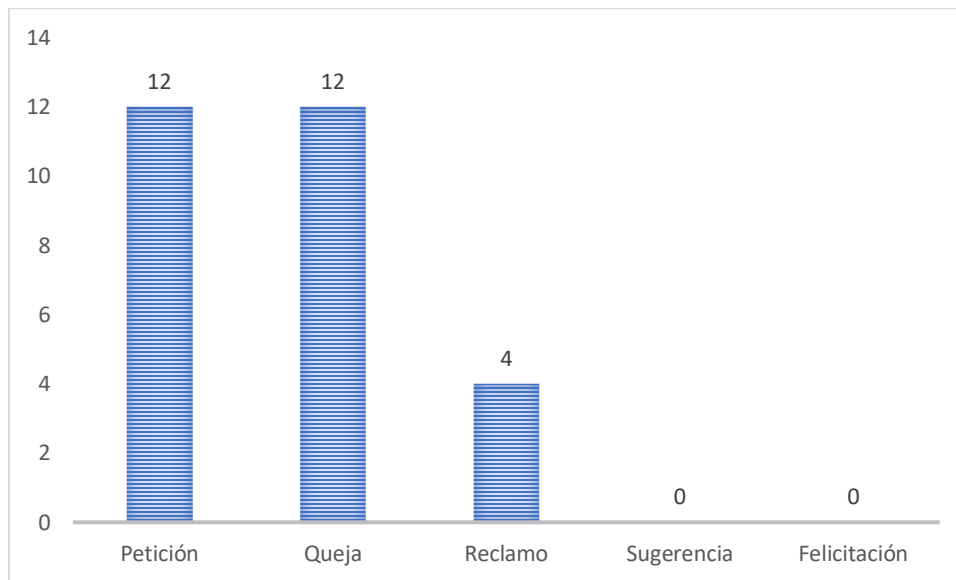


Gráfico 1. En este grafico se observa el comportamiento de cada uno de los requerimientos correspondientes al mes mayo de 2017.

TIPO DE REQUERIMIENTO POR MES

Tabla 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Petición	4	4	3	2	12
Queja	7	7	4	6	12
Reclamo	7	21	22	16	4
Sugerencia	1	2	3	2	0
Felicitación	2	0	2	5	0
TOTAL	21	34	34	31	28





TENDENCIA DE LAS PQRS POR MES

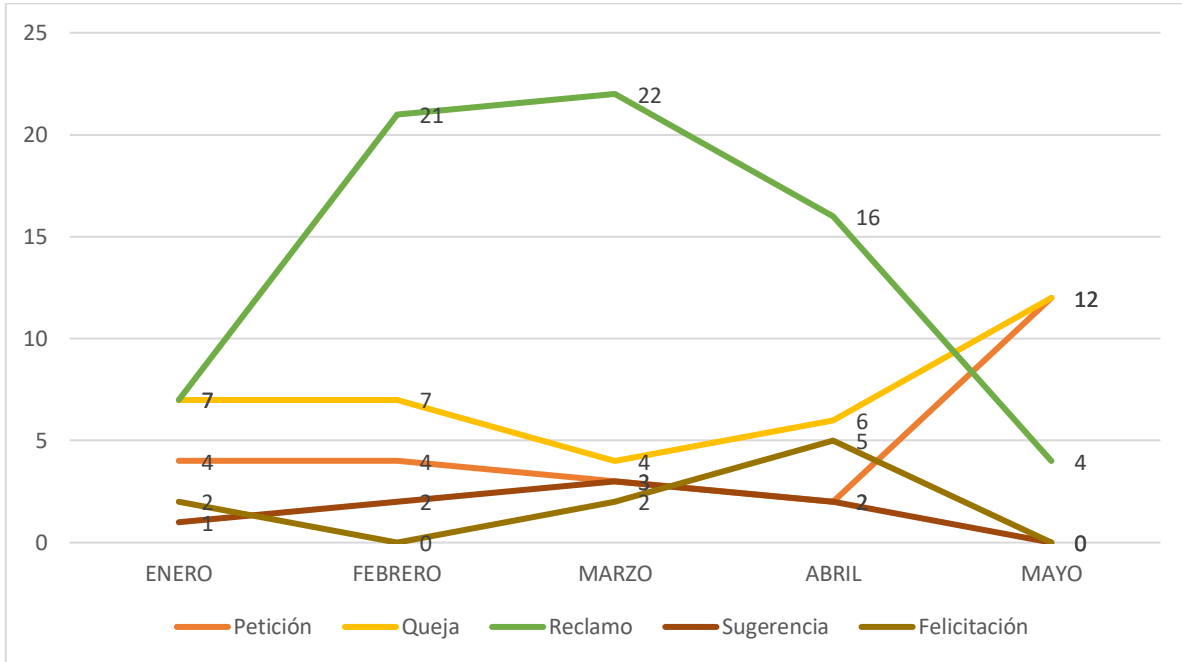
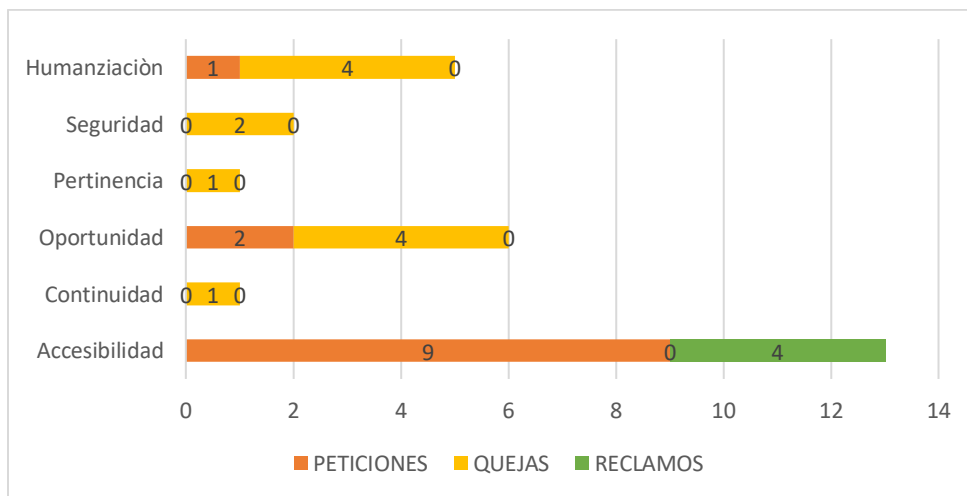


Gráfico 2. Esta gráfica de líneas permite identificar por cada uno de los tipos de requerimiento la tendencia mensual en el periodo de enero a mayo de 2017, evidenciando que el tipo de manifestación por reclamo disminuyó entre marzo y mayo y la queja aumentó entre marzo y mayo del año en curso.

DISTRIBUCION INDICADORES DE CALIDAD POR TIPO DE PQRSF



Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





Gráfico 3. Durante el mes de mayo se evidencia mayor mecanismo de participación escrita por medio de las **peticiones** las cuales hacen referencia a la solicitud de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio. De igual forma la **queja** siendo esta una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Con respecto a los indicadores de calidad se puede evidenciar que el indicador de **Accesibilidad** presento 9 peticiones las cuales hacen referencia a la solicitud de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

En el indicador de **Humanización** se presentaron 4 quejas por la forma, actitud y expresión verbal del personal asistencial del hospital frente al usuario o alguna situación en particular que los haga sentirse agredidos.

Por último, el indicador de **Oportunidad** presenta 4 quejas dentro del marco de la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la vida o su salud.

Los principales ejes temáticos de las peticiones y quejas identificadas en el mes de estudio son:

1. Asignación de citas
2. Atención inadecuada por parte del personal asistencial médico y de enfermería.
3. Demora en la atención e insatisfacción de la clasificación del Triage.
4. Inconformidad con el diagnóstico inicial emitido por el personal médico de urgencias.

DISTRIBUCION DE PQRSF POR SERVICIOS

Tabla 2.

SERVICIOS	TOTAL
MEDICOS	3
ENFERMERIA	7
MEDICINA GENERAL	1
LABORATORIO	1
RADIOLOGIA	2
ODONTOLOGIA	1
P Y P	2
GINECOLOGIA	2
CALLCENTER	3
FACTURACION	1
GESTION HUMANA	1
SIAU	4
TOTAL	28





Los servicios con mayor número de solicitudes y/o requerimientos presentados por los usuarios del Hospital María Auxiliadora ESE son las áreas de enfermería de urgencias, atención al usuario, callcenter y el área asistencial de urgencias.

TIPO DE REQUERIMIENTO POR AREA YSERVICIOS

Tabla 3.

AREA	SERVICIOS		TIPO DE REQUERIMIENTOS			
			PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
ASISTENCIAL	URGENCIAS	MEDICOS		3		
		ENFERMERIA	2	4	1	
	CONSULTA EXTERNA	MEDICINA GENERAL	1			
		LABORATORIO	1			
		RADIOLOGIA		2		
		ODONTOLOGIA		1		
		P Y P	2			
		GINECOLOGIA		2		
ADMINISTRATIVO	CALLCENTER	1		2		
	FACTURACION				1	
	GESTION HUMANA	1				
	SIAU	4				

La tabla número 3 permite evidenciar el tipo de requerimientos por cada una de los servicios y áreas del hospital.

En este punto es importante resaltar que el área donde se presentaron mayores manifestaciones fue urgencias; principalmente por reclamos en tiempos de espera en sala y clasificación del triage, el trato que recibe el usuario durante su estancia en el hospital y algunos casos en donde el diagnóstico inicial del médico no genero satisfacción al usuario. Por otra parte, se identifica insatisfacción por el tiempo de espera del usuario en la asignación de citas tanto en consulta externa como en el callcenter.

ESTADO DE LAS PQRSF

Tabla 4.

TRAMITADAS	PENDIENTES	EN TRAMITE
8	3	17





Se realiza cierre de mes con 8 requerimientos tramitados y con respuesta generada, dentro del tiempo estipulado por ley; 3 que a la fecha se encuentra pendiente por proyección de respuesta y han sobrepasado el tiempo límite de respuesta, y 17 aun con oportunidad de respuesta, en trámite a la espera de respuestas internas.

LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Para el mes de mayo se presentó la dificultad de la ausencia de una persona responsable del área que le diera continuidad y organización al proceso de PQRSF que se había surtido desde el mes de enero hasta abril de 2017, razón por la cual se evidencia inconsistencias en los consecutivos internos del SIAU y la radicación de las PQRSF en el libro radicador encontrando tres requerimientos con fecha de los días 04, 08 y 12 de mayo y que a la fecha no se ha proyectado su respuesta pero que están en trámite para dar solución inmediata.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Es importante continuar fortaleciendo los canales de comunicación como son líneas telefónicas disponibles al usuario y la página web institucional y trabajar en el diseño e implementación de la guía de información y orientación al usuario. Adicionalmente de acuerdo a las quejas presentadas por la conducta de los funcionarios en la prestación del servicio se hace importante trabajar en la atención humanizada, específicamente en el trato amable con el fin de aportar efectivamente en el prestador de servicio y su relación con el usuario.

Con respecto a las limitaciones en torno a las respuestas efectivas y dentro del plazo estipulado por ley se hace importante fortalecer el seguimiento interno con el fin de generar cumplimiento de acuerdos institucionales y no afectar la efectividad en el proceso de PQRS ya que las respuestas soporte emitidas por algunos de los coordinadores de las áreas implicadas presentan un documento inconcluso que no soporta una solución de fondo al usuario.

ESTRATEGIAS DE MEJORA APLICADAS EN EL MES DE MAYO

Se continúa trabajando en la divulgación de derechos y deberes en salas de espera y filas de asignación y facturación de citas y se dio cumplimiento a cronograma de apertura de buzones semanal con el fin de iniciar el proceso de estudio y respuesta en el menor tiempo posible.

Elaboró: **Karol Yuranny Vargas Reyes**

Coordinadora Atención al Usuario y Trabajo Social
Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera





Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9



Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca



Nuestro corazón a tu servicio