



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

**INFORME MES DE SEPTIEMBRE
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 DE MOSQUERA

11 de Octubre 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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF

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 Felicitaciones – PQRSF recibidos en el Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera durante el mes de *Septiembre* 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.

Para el mes de *Septiembre* de 2017 se deja un total de 35 registros de las PQRSF en el libro de radicación, 35 PQRSF archivadas y así mismo se diligencio la base de datos de reporte obligatorio a la Gobernación de Cundinamarca 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, 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 8:30 am a 4:00 pm.
Buzones de sugerencias	El hospital cuenta con 4 buzones ubicado en sala de urgencias triage y sala de espera consulta médica urgencias, hospitalización y consulta externa contando con formatos establecidos. 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.

Análisis de la información:





TIPO DE REQUERIMIENTO

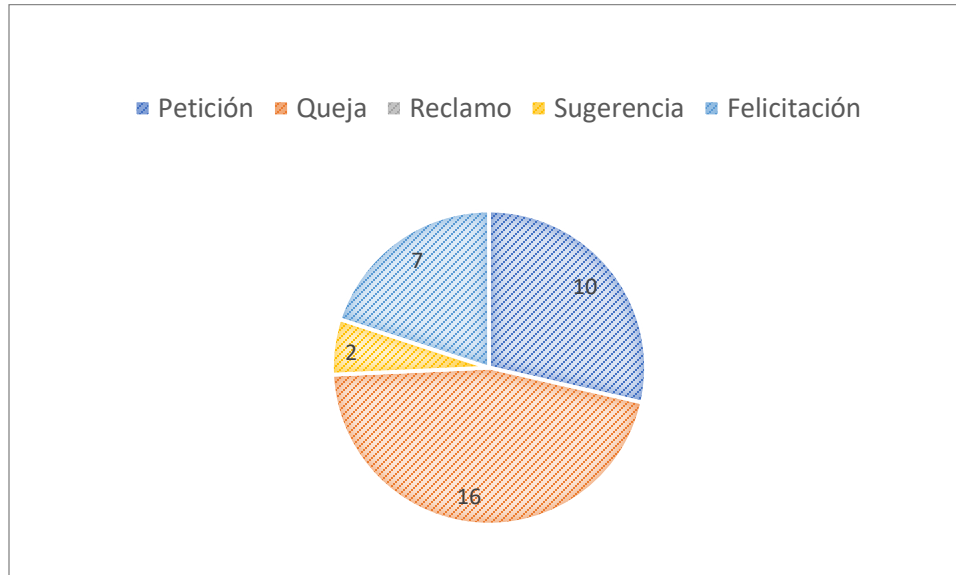


Gráfico 1. En este grafico se observa el comportamiento de cada uno de los requerimientos correspondientes al mes Septiembre de 2017.

Para el mes de estudio se presentaron 16 quejas categorizadas por ejes temáticos, encontrando tres principales:

1. Atención del personal de salud y administrativo: Hace referencia a la atención inadecuada por parte del personal administrativo y de salud hacia el usuario.
2. Acceso a los servicios de salud: Indica las dificultades que presentaron los usuarios para acceder a los servicios de salud.

Con respecto a las 10 peticiones categorizadas por ejes temáticos, se encuentra:

1. Trámite administrativo: Este eje temático hace referencia a la solicitud que realiza el usuario para acceder a su historia clínica, de igual manera las empresas que solicitan verificación del contenido de la incapacidad que en su momento reporta el paciente a su empleador.
2. Acceso a los servicios de salud: En este aspecto encontramos requerimientos que hacen los usuarios con referencia a solicitud de transporte y citas médicas en otras entidades de salud.

En el mes de septiembre se presentaron 7 felicitaciones alusivas a la gestión y compromiso de la gerencia con la institución de salud, por la atención prestada en los servicios de urgencias, vacunación y estrategia IAMI.





TIPO DE REQUERIMIENTO POR MES ENERO A SEPTIEMBRE 2017

Tabla 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	4	4	3	2	12	10	7	12	10
Queja	7	7	4	6	12	13	11	19	16
Reclamo	7	21	22	16	4	0	0	1	0
Sugerencia	1	2	3	2	0	0	0	0	2
Felicitación	2	0	2	5	0	1	1	3	7
TOTAL	21	34	34	31	28	24	19	35	35

TENDENCIA DE LAS PQRS POR MES ENERO A SEPTIEMBRE 2017

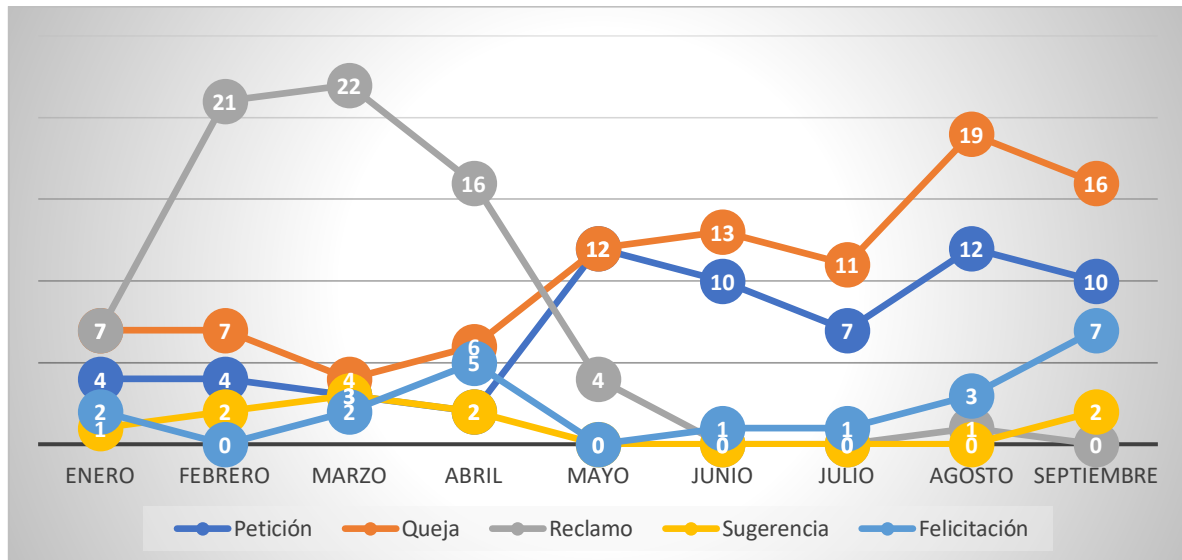


Gráfico 2. Esta gráfica de líneas permite identificar por cada uno de los tipos de requerimiento la tendencia mensual en el periodo de enero a septiembre de 2017, evidenciando que el tipo de manifestación por queja se mantiene en promedio con 16 requerimientos.





DISTRIBUCION INDICADORES DE CALIDAD POR TIPO DE PQRSF



Gráfico 3. Durante el mes de Septiembre se evidencia mayor mecanismo de participación escrita por medio de las **peticiones** las cuales hacen referencia a la solicitud de información. 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 10 peticiones las cuales hacen referencia a la solicitud de información frente a validación de incapacidades y solicitud de historias clínicas.

En el indicador de **Oportunidad** presenta 5 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.

Adicionalmente, en el indicador de **Oportunidad** se registraron 7 felicitaciones que hacen referencia al acceso a los servicios de salud y prestación de servicios.

Por último, en el indicador de **Humanización** se presentaron 6 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.

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

1. Prestación de servicios institucionales.
2. Solicitud de información.
3. Prestación de servicios profesionales.
4. Atención del personal





TIPO DE REQUERIMIENTO POR AREA Y SERVICIOS

Tabla 2.

AREA	SERVICIOS		TIPO DE REQUERIMIENTOS			
			PETICIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACION
ASISTENCIAL	URGENCIAS	MEDICOS GENERALES		3		7
		CONSULTA PRIORITARIA		1		
		ENFERMERIA		1		
		TRIAGE		1	1	
		ADMISIONES		1		
	HOSPITALIZACION	ENFERMERIA		1		
	CONSULTA EXTERNA	ATENCION DOMICILIARIA	1			
		RADIOLOGIA		1		
		VACUNACION		1		
		MEDICINA LABORAL		1		
LABORATORIO CLINICO				1		
ADMINISTRATIVO	FACTURACION			5		
	SIAU		9			

La tabla número 2 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 el área administrativa con 14 requerimientos; 9 peticiones para el área de SIAU que hacen referencia a solicitudes de historias clínicas, verificación de incapacidades y solicitud de entes de control frente a respuestas emitidas a usuarios y cinco quejas para el área de facturación referentes al trato de los colaboradores para los usuarios. Finalmente el servicio de facturación recibió 3 quejas y un reclamo por la inadecuada asignación de las citas y actitud poco amable de una de las facturadoras.

A continuación se presenta la tabla número 3 que permite evidenciar la fecha de respuesta, los días de respuesta de acuerdo a la normatividad, el estado de la PQRS a corte 30 de septiembre de 2017.

ESTADO DE LAS PQRSF

Tabla 3.

# RADICADO INTERNO	FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	INDICADOR	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 30 DE SEPTIEMBRE 2017
--------------------	---------------------------	------------------------------	--------------	----------------	-----------	-----------------	--------------------------	---





227-17	01.09.2017	INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS PARA REALIZAR FACTURACION DE CITAS	FACTURACION	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	13/09/2017	9	CERRADA
228-17	01.09.2017	HABILITAR MAS PERSONAL PARA EL SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	13/09/2017	9	CERRADA
229-17	01.09.2017	FALTA DE ATENCION HUMANIZADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS	ATENCION DESHUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	20/09/2017	14	CERRADA
230-17	01.09.2017	BUEN GESTION, COMPROMISO Y ADMINISTRACION DE LA INSTITUCION POR PARTE DE GERENCIA	GERENCIA	FELICITACION	ACCESIBILIDAD	NA	NA	CERRADA
231-17	01.09.2017	VERIFICACION DE INCAPACIDAD	ATENCION AL USUARIO	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	07/09/2017	5	CERRADA
232-17	01.09.2017	ATENCION DE URGENCIAS Y FACTURACION	URGENCIAS FACTURACION	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	21/09/2017	15	CERRADA
233-17	01.09.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR RADIOLOGIA	URGENCIAS	ATENCION DESHUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	21/09/2017	15	CERRADA
234-17	04.09.2017	ATENCION INADECUADA POR PARTE DE LA FACTURADORA CLARA MORA	FACTURACION	ATENCION DESHUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	22/09/2017	15	CERRADA
235-17	05.09.2017	SOLICITUD DE INFORME DETALLADO DE ATENCION Y MANEJO POR PARTE DE LA ESPECIALISTA EN IMÁGENES DIAGNOSTICAS	URGENCIAS	TAMITE DE TARSLADO DE RESPUESTA A PQRS	ACCESIBILIDAD	22/09/2017	14	CERRADA





236-17	06.09.2017	REPORTE DE RESULTADOS DE LABORATORIOS CLINICOS	LABORATORIO CLINICO	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	CONTINUIDAD	25/09/2017	14	CERRADA
237-17	06.09.2017	SE SOLICITA REPORTE DE HISTORIA CLINICA E INFORMES PSICOSOCIALES	ATENCION AL USUARIO	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	20/09/2017	11	CERRADA
238-17	07.09.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION DE FACTURADORA ANDREA CORREA	FACTURACION	ATENCION DESHUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	27/09/2017	15	CERRADA
239-17	12.09.2017	SE SOLICITA HISTORIA CLINICA DEL SEÑOR FELIX ALBERTO FLOREZ FANDIÑO CC: 80276586 FALLECIDO	ATENCION AL USUARIO	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	28/09/2017	13	CERRADA
240-17	13.09.2017	SOLICITUD DE TRANSPORTE PARA TRASLADO MEDICO	ATENCION DOMICILIARIA	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	28/09/2017	12	CERRADA
241-17	14.09.2017	SOLICITUD DE RESUMEN HISTORIA CLINICA DEL SEÑOR ROBERTO GOMEZ LIZARAZO CC:4250900	ATENCION AL USUARIO	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	28/09/2017	11	CERRADA
242-17	15.09.2017	SE GENERA MALA INFORMACION POR PARTE DEL AREA DE FACTURACION, FUNCIONARIA YOLIMA SARMIENTO	FACTURACION	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	28/09/2017	10	CERRADA
243-17	18.09.2017	FELICITACION AL SERVICIO DE IAMI	ESTRATEGIA IAMI	FELICITACION	OPORTUNIDAD	NA	NA	CERRADA





244-17	18.09.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION QUE SE PRESTA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS POR PARTE DEL MEDICO HECTOR EDUARDO HIGUERA	URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	29/09/2017	10	CERRADA
245-17	18.09.2017	FELICITACION AL SERVICIO DE VACUNACION	PROMOCION Y PREVENCIÓN	FELICITACION	OPORTUNIDAD	NA	NA	CERRADA
246-17	19.09.2017	FELICITACION AL SERVICIO DE IAMI	ESTRATEGIA IAMI	FELICITACION	OPORTUNIDAD	NA	NA	CERRADA
247-17	19.09.2017	FELICITACION AL SERVICIO DE IAMI	ESTRATEGIA IAMI	FELICITACION	OPORTUNIDAD	NA	NA	CERRADA
248-17	19.09.2017	FELICITACION AL SERVICIO DE IAMI	ESTRATEGIA IAMI	FELICITACION	OPORTUNIDAD	NA	NA	CERRADA
249-17	19.09.2017	FELICITACION POR LA ATENCION PRESTADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS POR LA FUNCIONARIA JACKELINE CONDE	URGENCIAS	FELICITACION	OPORTUNIDAD	NA	NA	CERRADA
250-17	22.09.2017	SOLICITA ESCLARECER LA INFORMACION QUE SE RELACIONO EN LA HISTORIA CLINICA POR PARTE DEL MEDICO TRATANTE KEVIN HERNANDEZ	URGENCIAS	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	29/09/2017	6	CERRADA
251-17	26.09.2017	INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	29/09/2017	4	CERRADA
252-17	26.09.2017	INCONFORMIDAD CON EL HORARIO Y LA ATENCION POR PARTE DE FUNCIONARIA DE VACUNACION	PROMOCION Y PREVENCIÓN	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	29/09/2017	4	CERRADA





253-17	26.09.2017	INCOFORMIDAD EN LA FALTA DE INFORMACION DE PARTE DEL AREA DE FACTURACION PUES NO SE LE INFORMO DE LA CANCELACION DE UNA CITA DE DERMATOLOGIA	FACTURACION	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	29/09/2017	4	CERRADA
254-17	27.09.2017	SOLICITA QUE SE GENERE ACLARACION Y/O MODIFICACION EN DATOS CONSIGNADOS EN DATOS DE HISTORIA CLINICA	ATENCION AL USUARIO	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	29/09/2017	3	CERRADA
255-17	27.09.2017	VERIFICACION DE INCAPACIDAD	ATENCION AL USUARIO	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	29/09/2017	3	CERRADA
256-17	27.09.2017	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION PRESTADA POR EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION FUNCIONARIA MARCIA CAÑON Y MALA INFORMACION DEL AREA DE FACTURACION	HOSPITALIZACION	ATENCION DESHUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	29/09/2017	3	CERRADA
257-17	27.09.2017	DEMORA EN LA ATENCION POR PARTE DEL SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	29/09/2017	3	CERRADA
258-17	27.09.2017	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION POR URGENCIAS YA QUE NO SE INGRESA AL USUARIO AL SERVICIO POR INCOVENIENTES EN CONTRATACION CON CONVIDA	FACTURACION	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	29/09/2017	3	CERRADA
259-17	28.09.2017	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION POR PARTE DEL SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	29/09/2017	2	CERRADA





260-17	28.09.2017	DEMORA EN LA ATENCION POR PARTE DEL SERVICIO DE MEDICINA LABORAL Y LA FALTA DE GESTION POR PARTE DE LA FUNCIONARIA ENCARGADA DE LAS CITAS JENIFER MONCALEANO	MEDICINA LABORAL	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	29/09/2017	2	CERRADA
261-17	28.09.2017	SOLICITA GESTIONAR CITA EN HOSPITAL DE MADRID PARA EL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGIA	ATENCION AL USUARIO	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	29/09/2017	2	CERRADA

Se realiza cierre de mes con 35 requerimientos resueltos, cumpliendo al 100% con la oportunidad en la respuesta.

LIMITACIONES Y DIFICULTADES

No se presentaron limitaciones ni dificultades en el mes de Septiembre de 2017.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Es importante continuar fortaleciendo los canales de comunicación en 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 sensibilizar a los coordinadores de procesos del hospital frente a los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento interno del tiempo de respuestas.
2. Mejorar el contenido de la respuesta con el fin de fundamentar la respuesta final.
3. Presentar soporte de respuesta con normas básicas como redacción, ortografía entre otras.

Se anexa pantallazo de reporte de las PQRS correspondiente al mes de Septiembre de 2017.





Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9



Elaboró: **Karol Yuranny Vargas Reyes**
Coordinadora Atención al Usuario y Trabajo Social
Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera

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