



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

**INFORME MES DE JUNIO
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

11 de Julio 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 Junio 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 junio 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 7:00 am a 4:00 pm.
Buzones de sugerencias	El hospital cuenta con 2 buzones ubicado en sala de urgencias contando con formatos establecidos y 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.





Análisis de la información:

TIPO DE REQUERIMIENTO

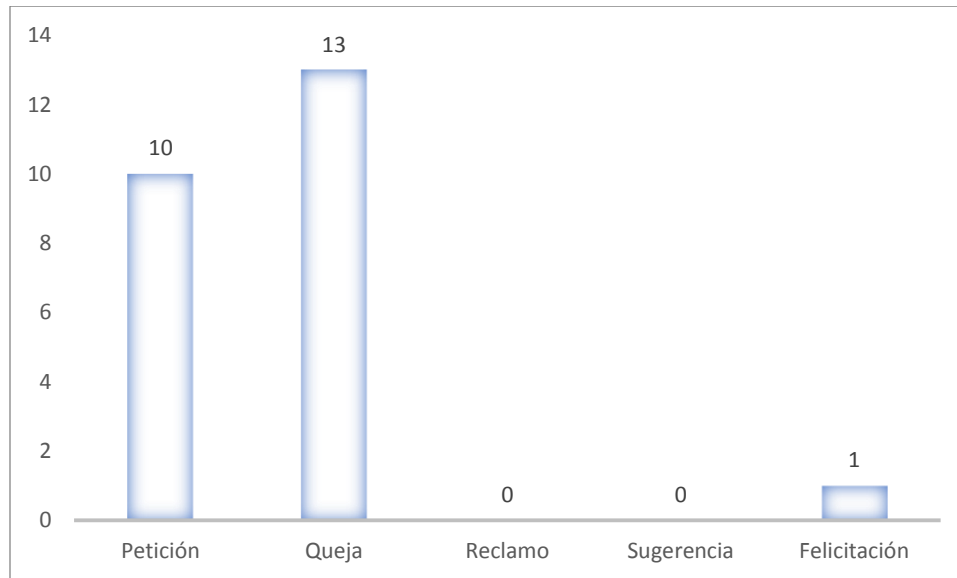


Gráfico 1. En este grafico se observa el comportamiento de cada uno de los requerimientos correspondientes al mes junio de 2017.

TIPO DE REQUERIMIENTO POR MES

Tabla 1.

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





TENDENCIA DE LAS PQRS POR MES

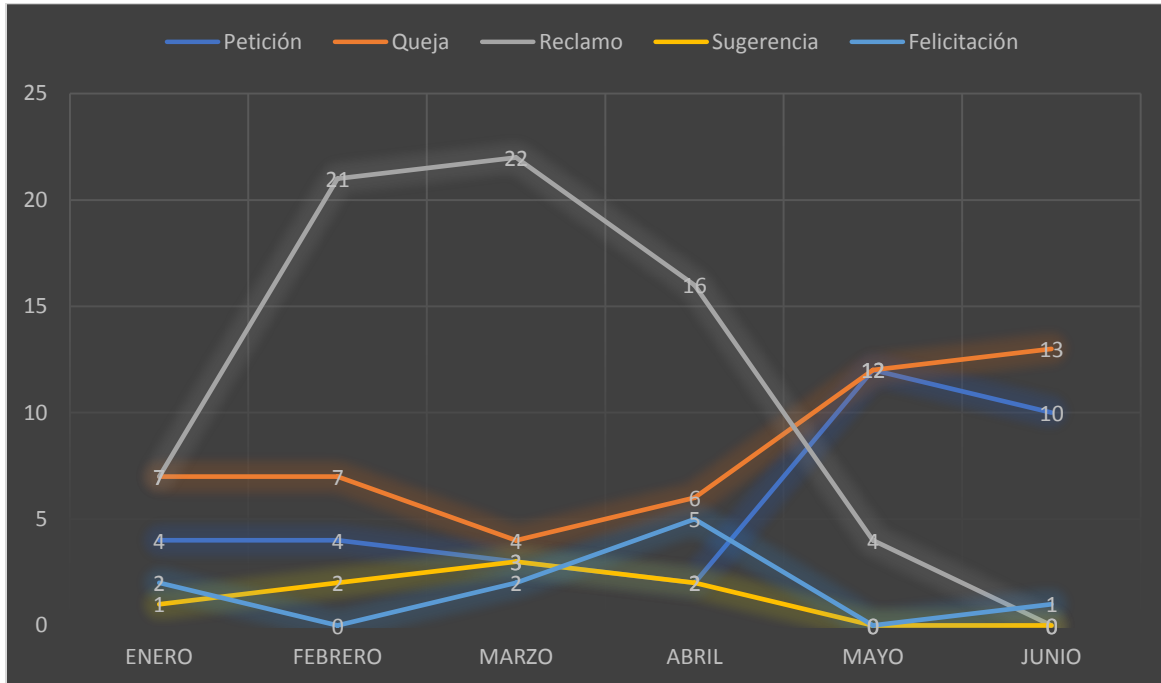


Gráfico 2. Esta gráfica de líneas permite identificar por cada uno de los tipos de requerimiento la tendencia mensual en el periodo de enero a junio de 2017, evidenciando que el tipo de manifestación por reclamo disminuyó entre mayo y junio, la queja aumentó entre mayo y junio del año en curso.

DISTRIBUCION INDICADORES DE CALIDAD POR TIPO DE PQRSF

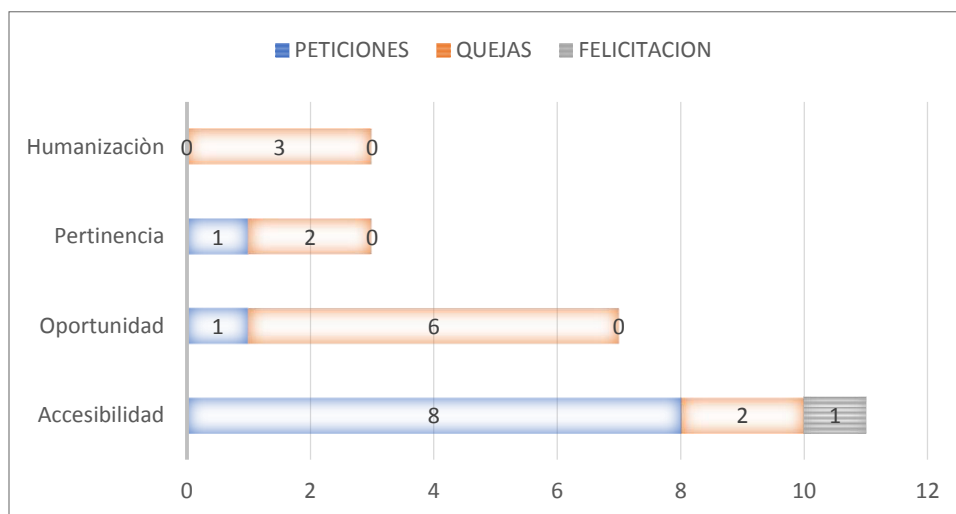




Gráfico 3. Durante el mes de junio se evidencia mayor mecanismo de participación escrita por medio de las **peticiones** las cuales hacen referencia a la solicitud de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio. De igual forma la **queja** siendo esta una manifestación verbal 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 8 peticiones las cuales hacen referencia a la solicitud de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

En el indicador de **Oportunidad** presenta 6 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.

Por último, en el indicador de **Humanización** se presentaron 3 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. Atención del personal asistencial de urgencias
4. Atención del personal asistencial de vigilancia.
5. Clasificación del Triage.
6. Falta de recurso humano en medicina laboral.

DISTRIBUCION DE PQRSF POR SERVICIOS

Tabla 2.

SERVICIOS	TOTAL
MEDICOS	6
ENFERMERIA	2
TERAPIA RESPIRATORIA	1
ATENCION DOMICILIARIA	1
MEDICINA GENERAL	1
VACUNACION	1
PROCEDIMIENTOS MENORES	1
FACTURACION	2
GESTION HUMANA	2
SIAU	6
VIGILANCIA	1
TOTAL	24





Los servicios con mayor número de solicitudes y/o requerimientos presentados por los usuarios del Hospital María Auxiliadora ESE son las áreas de urgencias personal médico y atención al usuario.

TIPO DE REQUERIMIENTO POR AREA YSERVICIOS

Tabla 3.

AREA	SERVICIOS		TIPO DE REQUERIMIENTOS		
			PETICIONES	QUEJAS	FELICITACION
ASISTENCIAL	URGENCIAS	MEDICOS	1	3	1
		ENFERMERIA	1	1	
		TERAPIA RESPIRATORIA		1	
	CONSULTA EXTERNA	ATENCION DOMICILIARIA	1		
		MEDICINA GENERAL		1	
		VACUNACION		1	
		PROCEDIMIENTOS MENORES		1	
ADMINISTRATIVO	FACTURACION	2			
	GESTION HUMANA		2		
	SIAU	6			
	VIGILANCIA		1		

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 el área de atención al usuario recibió 6 requerimientos que hacen referencia a solicitudes de historias clínicas, verificación de incapacidades y solicitud de entes de control frente a respuestas emitidas a usuarios.

A continuación se presenta la tabla numero 4 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 junio de 2017 y la fecha final de respuesta del mes siguiente, es decir en julio de 2017.





ESTADO DE LAS PQRSF

Tabla 4.

# RADI CADO INTER NO	FECHA DE SOLICITUD DE PQRS	FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPC ION BREVE DE LA PQRS	COORDINAC ION	EJES TEMÁTICOS	INDICADOR	FECHA RESPUES TA	TIEMPO RESPUES TA	FECHA MAXIMA DE RESPUES TA	ESTADO PQRS HASTA 30 DE JUNIO 2017
148- 17	01.06.2017	01.06.2017	PETICION DE HISTORIA CLINICA Y GASTOS MEDICOS	FACTURACION	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDA D	23.09.201 7	15	23.09.201 7	CERRADO
149- 17	02.06.2017	02.06.2017	QUEJA FALTA DE DISPONIBILI DAD DE MEDICOS DE MEDICNA LABORAL	GESTION HUMANA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONA LES	OPORTUNIDAD	23.06.201 7	15	23.09.201 7	CERRADO
150- 17	02.06.2017	02.06.2017	QUEJA FALTA DE DISPONIBILI DAD DE MEDICOS DE MEDICNA LABORAL	GESTION HUMANA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONA LES	OPORTUNIDAD	29.06.201 7	15	23.06.201 7	CERRADO
151- 17	07.06.2017	07.06.2017	PETICION DE TRANSPORT E DOMICILIARI O	PROGRAMAS COMUNITARIO S	SOLICITUD DE SERVICIOS	ACCESIBILIDA D	29.06.201 7	12	23.06.201 7	CERRADO
152- 17	08.06.2017	08.06.2017	QUEJA TRATO INADECUAD O DEL GUARDA DE SEGURIDAD	GSTION AMBIENTAL	ATENCION PERSONAL DE VIGILANCIA	HUMANIZACIO N	29.06.201 7	14	29.06.201 7	CERRADO
153- 17	08.06.2017	08.06.2017	QUEJA FALTA DE DISPONIBILI DAD DE MEDICOS EN URGENCIAS	UGENCIAS MEDICOS	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONA LES	OPORTUNIDAD	27.06.201 7	13	27.06.201 7	CERRADO

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

154-17	08.06.2017	08.06.2017	PETICION DE CITACION A REUNION EXTRAORDINARIA CON LA ASOCIACION DE USUARIOS	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	29.06.2017	6	15.06.2017	CERRADO
155-17	09.06.2017	09.06.2017	PETICION DE COPIA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS DE LILIAN ROJAS, JENNIFER ANDREA TORRES Y MAYERLY ANDREA TRIANA	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	12.06.2017	2	12.06.2017	CERRADO
156-17	09.06.2017	09.06.2017	QUEJA ATENCION INADECUADA DEL MEDICO DE URGENCIAS	URGENCIAS MEDICOS	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	PERTINENCIA	27.06.2017	10	27.06.2017	CERRADO
158-17	14.06.2017	14.06.2017	FELICITACION PRESTACION DE SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS MEDICOS	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	NA	NA	NA	CERRADO
159-17	14.06.2017	14.06.2017	QUEJA NO REPESTO DE TURNO EN FILA POR PARTE DE LOS USUARIOS Y LA NO INTERVENCION DE LA FACTURADORA	FACTURACION	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	29.06.2017	10	29.06.2017	CERRADO
160-17	16.06.2017	16.06.2017	QUEJA ATENCION INADECUADA DEL PERSONAL DE URGENCIAS	URGENCIAS MEDICOS	ATENCION PERSONAL DE URGENCIAS	HUMANIZACION	27.06.2017	6	27.06.2017	CERRADO

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



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

161-17	16.06.2017	16.06.2017	PETICION DE AMBULANCIA	URGENCIAS ENFERMERIA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	29.06.2017	8	29.06.2017	CERRADO
162-17	16.06.2017	16.06.2017	QUEJA INCONFORMIDAD CON LA CLASIFICACION DEL TRIAGE	URGENCIAS ENFERMERIA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	10.07.2017	15	10.07.2017	EN TRAMITE
163-17	15.06.2017	16.06.2017	PETICION DE INFORME FRENTE A SITUACION REPORTADA POR LA USUARIA CON SU DIAGNOSTICO INICIAL	URGENCIAS MEDICOS	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	PERTINENCIA	10.07.2017	15	10.07.2017	EN TRAMITE
164-17	16.06.2017	16.06.2017	QUEJA POR NO ATENCION DEL MEDICO EN LA HORA DE LA CITA	CONSULTA EXTERNA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	10.07.2017	13	10.07.2017	EN TRAMITE
165-17	20.06.2017	20.06.2017	QUEJA POR NO ATENCION DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA A DE VACUNACION DENTRO DEL HORARIO DE ATENCION DEL SERVICIO	PROMOCION Y PREVENCIÓN	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	10.07.2017	13	10.07.2017	EN TRAMITE
166-17	20.06.2017	20.06.2017	QUEJA FRENTE A TRATAMIENTO DE TERAPIA RESPIRATORIA	URGENCIAS MEDICOS	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	PERTINENCIA	10.07.2017	13	10.07.2017	EN TRAMITE
167-17	23.06.2017	23.06.2017	QUEJA FALTA DE PERSONAL SUFICIENTE PARA LA ATENCION DE LOS USUARIOS	URGENCIAS MEDICOS	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	10.07.2017	9	10.07.2017	EN TRAMITE

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



168-17	23.06.2017	23.06.2017	PETICION VERIFICACION DE INCAPACIDADES LABORALES	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	08.07.2017	10	08.07.2017	EN TRAMITE
169-17	23.06.2017	23.06.2017	QUEJA POR TRATO INADECUADO DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA QUE ATIENDE AL USUARIO	CONSULTA EXTERNA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	HUMANIZACION	18.07.2017	15	18.07.2017	EN TRAMITE
170-17	28.06.2017	28.06.2017	PETICION VERIFICACION DE INCAPACIDADES LABORALES	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	08.07.2017	8	08.07.2017	EN TRAMITE
171-17	29.06.2017	29.06.2017	PETICION DE HISTORIA CLINICA	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITU DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	10.07.2017	7	10.07.2017	EN TRAMITE
172-17	29.06.2017	29.06.2017	PETICION DE HISTORIA CLINICA	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITU DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	08.07.2017	7	08.07.2017	EN TRAMITE

Se realiza cierre de mes con 13 requerimientos tramitados, con respuesta generada y dentro del tiempo estipulado por ley; a corte de 30 de junio del año en curso se encuentran en proceso de respuesta 14 requerimientos que de igual manera están en los términos de ley.





LIMITACIONES Y DIFICULTADES

En el mes de junio se presentó inconsistencia en el diligenciamiento del libro radicador de PQRS con referencia a la numeración que da los consecutivos, se ingresó dos veces la misma PQRS con número 157_17 y 164_17, la respuesta final es 10 de julio de 2017.

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 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.

ESTRATEGIAS DE MEJORA APLICADAS EN EL MES DE JUNIO

En pro de conocer los lineamientos dados por la Gobernación de Cundinamarca frente a los mecanismos de participación social para las Empresas Sociales del Estado del departamento se solicitó asistencia técnica a la Secretaria de Salud de Cundinamarca oficina de participación y atención ciudadana, los días 13 y 23 de junio de 2017 se recibe visita en donde se verifica la implementación de los mecanismos de participación social que le corresponde al Hospital María Auxiliadora de Mosquera.

A partir del mes de julio de 2017 se iniciara proceso de socialización del plan de mejoramiento del sistema de información y atención al usuario SIAU con cada uno de los procesos y/o áreas del teniendo en cuenta los lineamientos recibidos por la Gobernación de Cundinamarca.

Se anexa a este informe como parte de la estrategia del plan de mejoramiento el cronograma de actividades.

JULIO		
COORDINACIONES	DIA	HORA
URGENCIAS	17	11:00
ENFERMERIA	17	04:00
FACTURACION Y ADMISIONES	19	11:00
CONSULTA EXTERNA	19	04:00





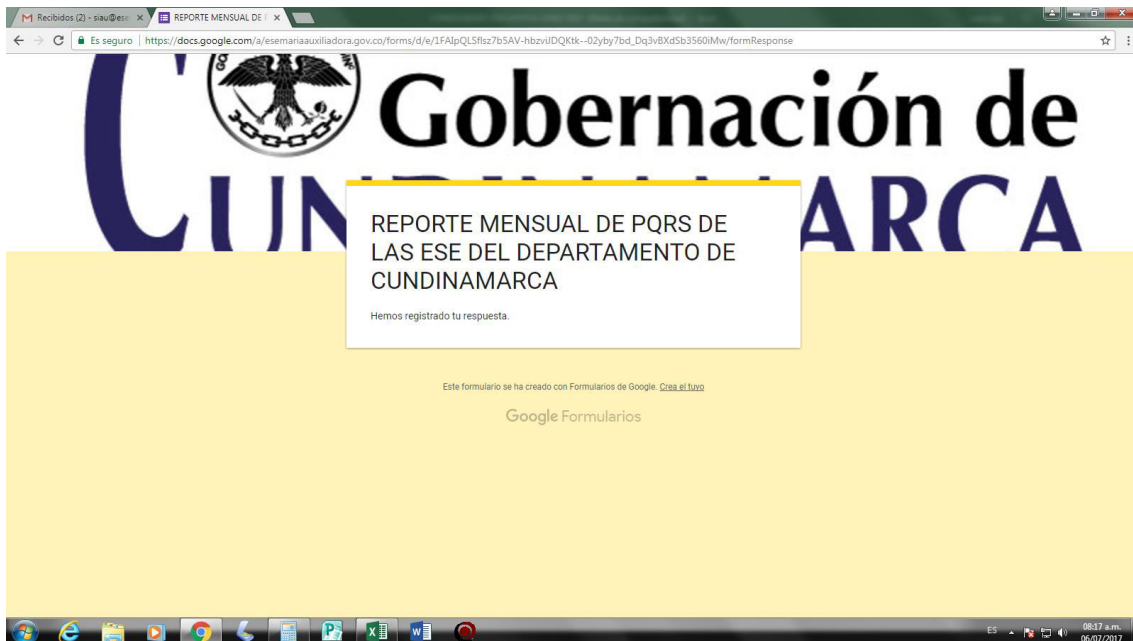
Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

PROMOCION Y PREVENCIÓN	21	11:00
PROGRAMAS COMUNITARIOS	21	04:00
GESTIÓN AMBIENTAL	24	11:00
GESTIÓN HUMANA	24	04:00

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



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