



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

**INFORME MES DE AGOSTO
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 Septiembre 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 Felicidades – PQRSF recibidos en el Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera durante el mes de Agosto 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 Agosto 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 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 Agosto de 2017.

Para el mes de estudio se presentaron 19 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. Prestación de servicios institucionales: Indica las dificultades que presentaron los usuarios para acceder a los servicios de salud.
3. Prestación de servicios profesionales: Refiere la manifestación de un enfermero de urgencias en contra de un usuario por presunta situación de maltrato.

Con respecto a las 12 peticiones categorizadas por ejes temáticos, se encuentra:

1. Solicitud de información: 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. Prestación de servicios institucionales: En este aspecto encontramos requerimientos que hacen entidades como la Secretaria de Salud municipal frente a gestiones del hospital con los usuarios.

Las felicitaciones durante el mes de agosto del año en curso se presentaron por el eje temático de prestación de servicios institucionales en general.





TIPO DE REQUERIMIENTO POR MES ENERO A AGOSTO 2017

Tabla 1.

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

TENDENCIA DE LAS PQRS POR MES ENERO A AGOSTO 2017

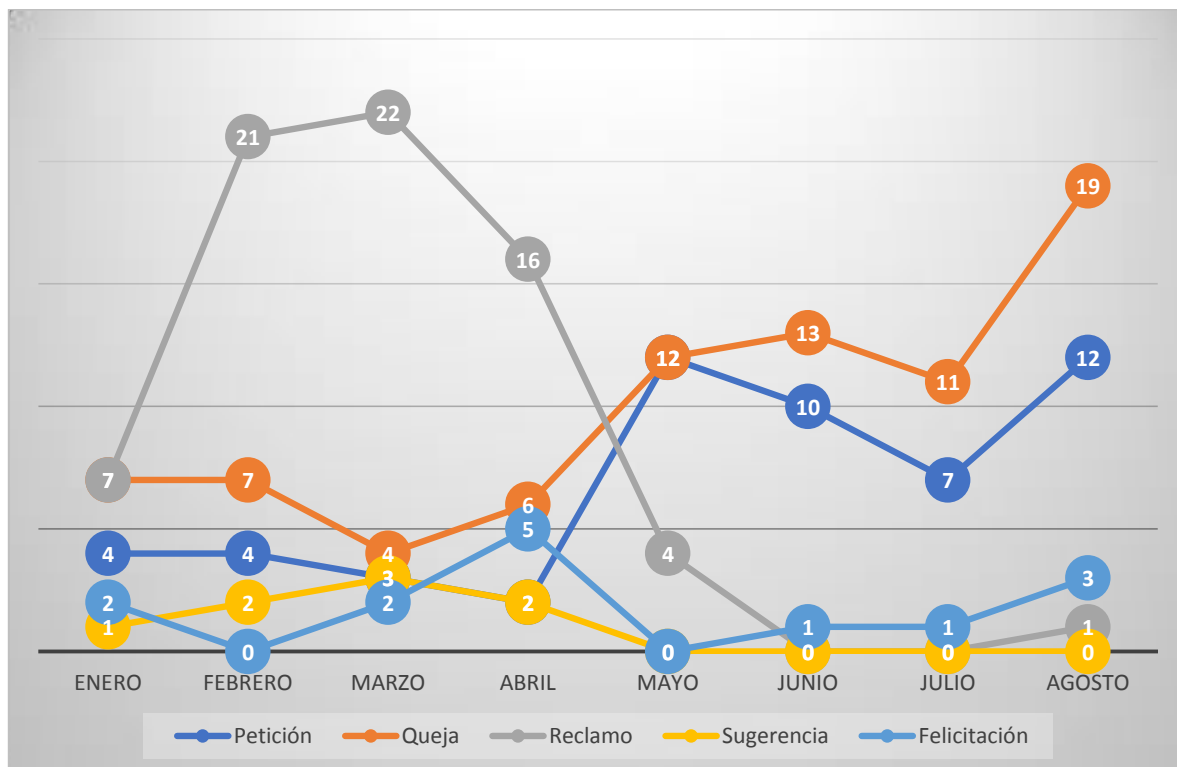


Gráfico 2. Esta gráfica de líneas permite identificar por cada uno de los tipos de requerimiento la tendencia mensual en el periodo de enero a agosto de 2017, evidenciando que el tipo de manifestación por reclamo disminuyó entre los meses de mayo y agosto, la queja aumentó entre mayo y agosto del año en curso un 13% aproximadamente.

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





DISTRIBUCION INDICADORES DE CALIDAD POR TIPO DE PQRSF

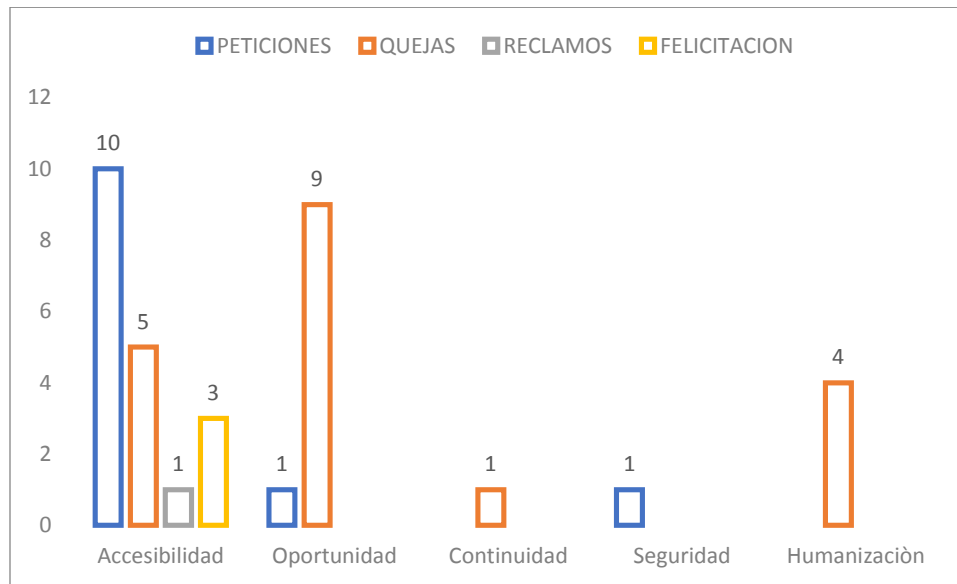


Gráfico 3. Durante el mes de Agosto se evidencia mayor mecanismo de participación escrita por medio de las **peticiones** las cuales hacen referencia a la solicitud de información. De igual forma la **queja** siendo esta una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural 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 9 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 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.

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	RECLAMOS	FELICITACION
ASISTENCIAL	URGENCIAS	MEDICOS GENERALES	0	8	0	3
		ENFERMERIA	1	4	0	
		REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	
	HOSPITALIZACION	ENFERMERIA	0	1	0	
		MATERNIDAD	0	1	0	
	CONSULTA EXTERNA	ATENCION DOMICILIARIA	2	0	0	
		ODONTOLOGIA	0	2	0	
ADMINISTRATIVO	FACTURACION		0	3	1	
	SIAU		10	0	0	

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 asistencial, 14 requerimientos para el servicio de urgencias, 8 quejas para los médicos generales y 4 para los enfermeros del triage, ya que los usuarios manifiestan demoras en la atención entre el triage y el médico, teniendo en cuenta la clasificación asignada.

Por otra parte el área de atención al usuario recibió 10 requerimientos que hacen referencia a solicitudes de historias clínicas, verificación de incapacidades y solicitud de entes de control frente a respuestas emitidas a 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 31 de agosto de 2017.

ESTADO DE LAS PQRSF

Tabla 3.

# RADICADO INTERNO	FECHA DE SOLICITUD DE PQRS	FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	INDICADOR	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 31 DE AGOSTO 2017
--------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------------	----------------	-----------	-----------------	--------------------------	-------------------------------------





192-17	01.08.2017	01.08.2017	MAL TRATO POR PARTE DE LA PROFESIONAL EN HIGIENE ORAL	ODONTOLOGIA	ATENCION DEL PERSONAL	HUMANIZACION	22.08.2017	14	RESUELTA
193-17	27.07.2017	01.08.2017	ATENCION DESHUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	DIRECCION CIENTIFICA	ATENCION DEL PERSONAL	HUMANIZACION	14.08.2017	9	RESUELTA
194-17	31.07.2017	01.08.2017	DEMORA EN ATENCION EN SERVICIO DE URGENCIAS	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	14.08.2017	9	RESUELTA
195-17	31.07.2017	01.08.2017	FUNCIONARIO DE ENFERMERIA REFIERE SITUACION PRESENTADA CON USUARIO	COORDINACION ENFERMERIA	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	CONTINUIDAD	22.08.2017	14	RESUELTA
196-17	27.07.2017	01.08.2017	SOLICITA VISITA MEDICA PARA USUARIO CON POSIBLE DIAGNOSTICO DE PSIQUIATRIA	PROGRAMAS COMUNITARIOS	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	22.08.2017	14	RESUELTA
197-17	31.07.2017	01.08.2017	FELICITACION POR LA ATENCION RECIBIDA EN EL HOSPITAL	LIDERES	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	RESUELTA
198-17	02.08.2017	02.08.2017	SOLICITA ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS E INCAPACIDADES	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	02.08.2017	1	RESUELTA
199-17	02.08.2017	02.08.2017	SOLICITUD DE RESPUESTA DE ATENCION A USUARIA DE COMPENSAR POR PARTE DE LA SUPERSALUD	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	02.08.2017	1	RESUELTA
200-17	25.07.2017	02.08.2017	SOLICITA ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS E INCAPACIDADES	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	10.08.2017	6	RESUELTA





201-17	02.08.2017	08.08.2017	SOLICITUD DE INFORMACION DE AMBULANCIAS Y FUGA DE PACIENTES	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	SEGURIDAD	08.08.2017	1	RESUELTA
202-17	04.08.2017	04.08.2017	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES POR PARTE DE LA AUXILIAR ANA GUTIERREZ	COORDINACION ENFERMERIA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	30.08.2017	15	RESUELTA
203-17	08.08.2017	08.08.2017	FALTA DE INFORMACION EN ASIGNACION DE CITAS Y FACTURACION	FACTURACION Y ADMISIONES	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	30.08.2017	15	RESUELTA
204-17	11.08.2017	11.08.2017	MALA ATENCION EN SERVICIO DE ODONTOLOGIA Y SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	ODONTOLOGIA	ATENCION DEL PERSONAL	HUMANIZACION	31.08.2017	13	RESUELTA
205-17	14.08.2017	14.08.2017	FELICITACION Y SOLICITUD	LIDERES	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	22.08.2017	6	RESUELTA
206-17	14.08.2017	14.08.2017	SOLICITUD DE CITAS	FACTURACION Y ADMISIONES	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31.08.2017	13	RESUELTA
207-17	10.08.2017	14.08.2017	SOLICITA ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS E INCAPACIDADES	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	15.08.2017	13	RESUELTA
208-17	16.08.2017	16.08.2017	INCONFORMIDAD POR LA INFORMACION BRINDADA AL EGRESO DEL SERVICIO EN SALA DE PARTOS	COORDINACION ENFERMERIA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	31.08.2017	11	RESUELTA
209-17	16.08.2017	16.08.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION PRESTADA POR PARTE DE LA FUNCIONARIA YOLIMA SARMIENTO	FACTURACION Y ADMISIONES	ATENCION DEL PERSONAL	HUMANIZACION	30.08.2017	10	RESUELTA





210-17	17.08.2017	17.08.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION PRESTADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	31.08.2017	10	RESUELTA
211-17	17.08.2017	17.08.2017	DEMORA EN ATENCION EN SERVICIO DE URGENCIAS	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31.08.2018	10	RESUELTA
212-17	17.08.2017	17.08.2017	DEMORA EN ATENCION EN SERVICIO DE URGENCIAS	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31.08.2019	10	RESUELTA
213-17	17.08.2017	17.08.2017	DEMORA EN ATENCION EN SERVICIO DE URGENCIAS	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31.08.2020	10	RESUELTA
214-17	17.08.2017	17.08.2017	DEMORA EN ATENCION EN SERVICIO DE URGENCIAS	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31.08.2021	10	RESUELTA
215-17	17.08.2017	17.08.2017	DEMORA EN ATENCION EN SERVICIO DE URGENCIAS	DIRECCION CIENTIFICA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31.08.2022	10	RESUELTA
216-17	17.08.2017	17.08.2017	INCONFORMIDAD DE LA ATENCION Y CLASIFICACION EN TRIAGE EN URGENCIAS	COORDINACION ENFERMERIA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	31.08.2023	10	RESUELTA
217-17	17.08.2017	17.08.2017	AGENDAMIENTO DE CITA, PUES SE GENERO EQUIVOCADAMENTE PARA OTRO USUARIO POR LA FUNCIONARIA YOLIMA SARMIENTO	FACTURACION Y ADMISIONES	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	31.08.2024	10	RESUELTA
218-17	17.08.2017	18.08.2017	SOLICITA ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS E INCAPACIDADES	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	23.08.2017	3	RESUELTA
219-17	22.08.2017	24.02.2017	SOLICITA GENERAR CAMBIO DE DATOS EN HISTORIA CLINICA	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	31.08.2024	6	RESUELTA

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





220-17	16.08.2017	24.08.2017	SOLICITA ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS E INCAPACIDADES	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	24.08.2017	1	RESUELTA
221-17	16.08.2017	24.08.2017	SOLICITA ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS E INCAPACIDADES	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	24.08.2017	1	RESUELTA
222-17	16.08.2017	24.08.2017	SOLICITA ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS E INCAPACIDADES	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	24.08.2017	1	RESUELTA
223-17	31.07.2017	24.08.2017	SE SOLICITA COPIA DE RESPUESTA EMITIDA PARA PQRSF RADICADA EN SECRETARIA DE SALUD	ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	24.08.2017	1	RESUELTA
224-17	23.08.2017	24.08.2017	RESPUESTA DE PQRSF INTERPUESTA POR JOHANA POVEDA GALVIS	PROGRAMAS COMUNITARIOS	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	24.08.2017	1	RESUELTA
225-17	28.08.2017	28.08.2017	FELICITACION POR EL SERVICIO PRESTADO POR DERMATOLOGIA	LIDERES	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	RESUELTA
226-17	28.08.2017	28.08.2017	SOLICITA EVIDENCIA DE LA GESTION DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA FRENTE A TRASLADO	COORDINACION ENFERMERIA	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31.08.2017	4	RESUELTA

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 Agosto de 2017.

PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca



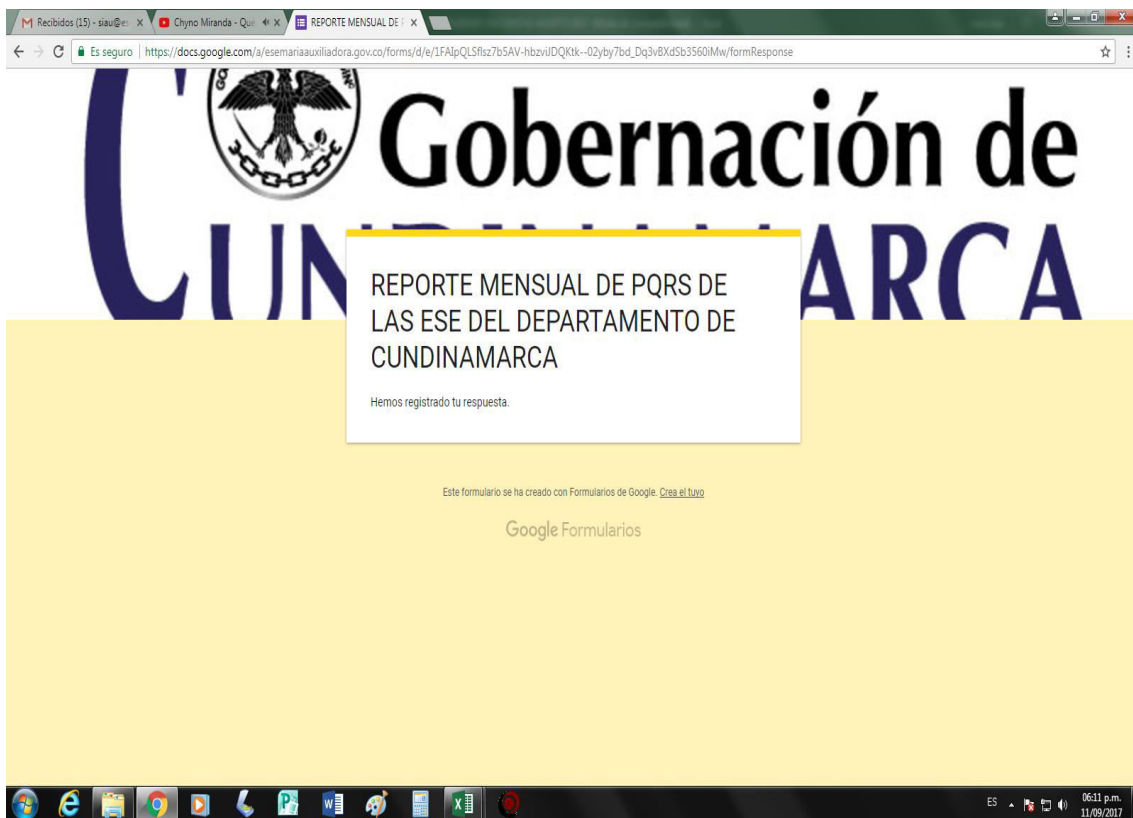


Es importante continuar fortaleciendo los canales de comunicación como son líneas telefónicas disponibles al usuario y la página web institucional y trabajar en el diseño e implementación de la guía de información y orientación al usuario. Adicionalmente de acuerdo a las quejas presentadas por la conducta 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.

Se anexa pantallazo de reporte de las PQRS correspondiente al mes de Agosto 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

