2019

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR´S

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÙL
GARZÒN - HUILA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON - HUILA

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR´S

PROCESO

GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA

NESTOR JHALYL MONROY ATHIA
Gerente

GARZON – HUILA

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCCION, DIRECCIONAMEINTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE 2019 ..3

INTRODUCION 3

OBJETIVO 3

ALCANCE 3

SEGUIMIENTO Y ANALISIS 4

SUGERENCIAS 6

QUEJAS 7

ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACION E INSATISFACION DE LOS USUARIOS 9

CONCLUSIONES 10

RECOMENDACIONES 10

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCCION, DIRECCIONAMEINTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE 2019

INTRODUCION

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva Nº. 013 del 22 de julio de 2011 "Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila", y Resolución Nº. 1055 de septiembre 1º de 2016, "Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04", la Entidad adopto los módulos y eje transversal del Sistema Integrado de Gestión a la evolución normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de igual manera dentro del Modelo de Operación por Procesos se encuentra el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición la cual realiza un Informe del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl correspondiente al segundo semestre de 2019.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el segundo semestre de 2019 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Se verificara la información del SIAU de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2019

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

SEGUIMIENTO Y ANALISIS

En la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON , el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Reclamos y sugerencias, tal como se muestra en el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.

La Oficina Asesora de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Reclamos, Peticiones y Sugerencias, tuvo en cuenta el informe realizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2019, evaluando el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 013 del 22 de julio de 2011 "Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila" y la Resolución Nº. 1055 de septiembre 1º de 2016, "Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04".

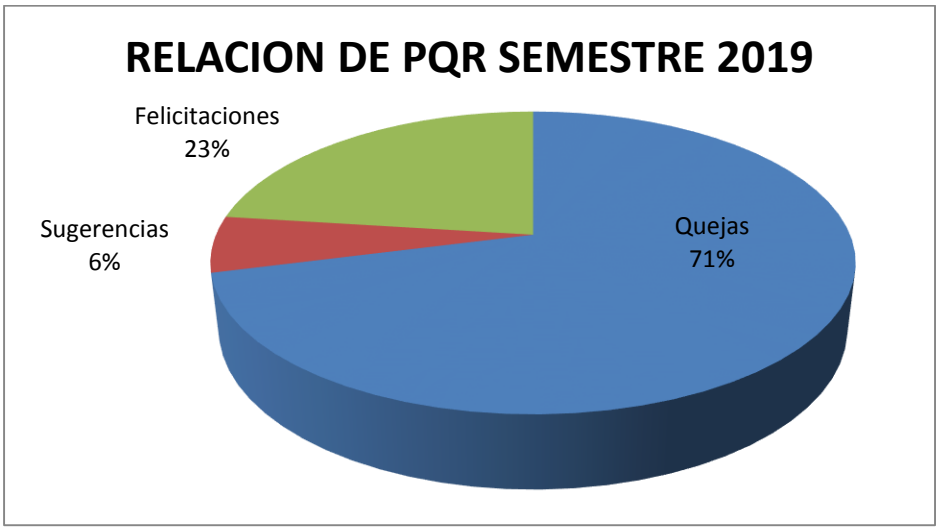
INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQR (BUZÓN DE SUGERENCIAS Y VERBALES) 2019

PROCESOS	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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																		1	0	0	1
Gestión urgencias	3		1	4		2	7			3			1	1	1	2			20	1	4
Gestión Ambulatorio	5			11	1		8		1	10			8	1		5		1	47	2	2
Gestión Internación	2	1	3	1		1			1	1		3	3	3	2			1	7	4	11
Sala de Partos	1		4	1								1							2	0	5
Quirófanos		1	5			1	1		1		1		1					2	2	2	9
Atención al Usuario																			0	0	0
Apoyo Diagnostico	2			1			1			1			4						9	0	0
Apoyo Terapéutico	1						1		1			1							2	0	2
Gestión Logística				1	0	0				1									2	0	0
Gestión Talento Humano																			0	0	0
Gestión Financiera	1			4			3			1			3			3			15	0	0
Gestión Sistemas de Información			1																0	0	1
Infraestructura y Tecnología Biomédica																			0	0	0
Apoyo Logístico																			0	0	0
Control Interno																			0	0	0
Gestión de Calidad																			0	0	0
TOTAL	15	2	14	23	1	4	21	0	4	17	1	5	20	5	3	10	0	5	106	9	35

Fuente: Unidad Funcional del Siau

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

RELACION DE PQR	TOTAL	PORCENTAJES
QUEJAS	106	71%
SUGERENCIAS	9	6%
FELICITACIONES	35	23%
		100%



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 Julio a Diciembre de 2019 encontramos lo siguiente:

El total de quejas asciende a 106 correspondiente al 71%; 9 sugerencias correspondientes al 6%, y 35 felicitaciones que corresponden al 23%.

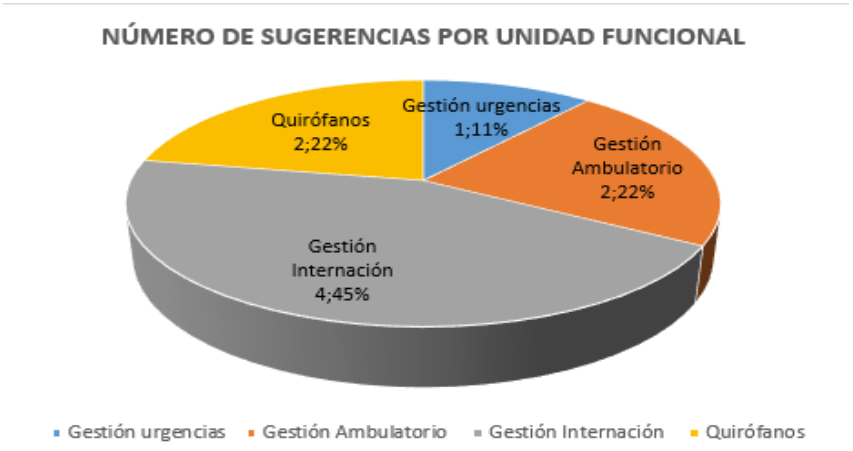
Se resalta que a todas las PQR se les tramitó y proyectó las respectivas respuestas dentro de los términos de ley y se les hizo llegar por escrito a los usuarios que manifestaron las diferentes situaciones.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

SUGERENCIAS

INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQR (BUZÓN DE SUGERENCIAS Y VERBALES) 2019

PROCESOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Gestion Urgencias					1		1
Gestion Ambulatoria		1			1		2
Gestion Internacion	1				3		4
Gestion Quirofanos	1			1			2
TOTAL	2	1	0	1	5	0	9



El mayor número de sugerencias se presenta en el proceso de Gestión Internación con 4 sugerencias que corresponde al 45%, le sigue Gestiona Ambulatoria y Quirófano 2 sugerencias que corresponden al 22%, le sigue Gestión Urgencias con 1 sugerencia que corresponden al 11%

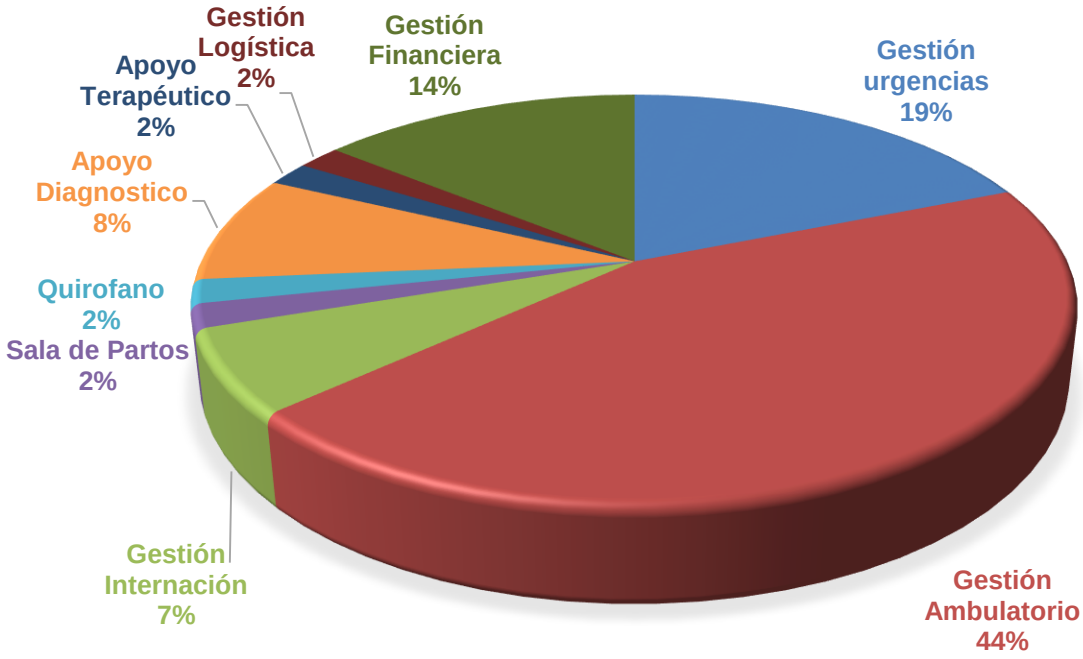
Los motivos principales de las sugerencias realizadas por los usuarios son los siguientes:

- Las sugerencias de Gestión Internación se refieren aumentar la porción de las dietas entregadas en el servicio H1 y mejorar el menú del desayuno además del mantenimiento de los aires acondicionados.
- Las sugerencias de Quirófanos están orientadas en mejorar el aseo en los baños
- Las sugerencias de Gestión Ambulatoria hacen referencia a ubicar en un mejor lugar los teléfonos para llamar el Call Center y para el cambio de antideslizante de la rampa de Central de Citas.
- La sugerencia de Gestión de Urgencias está orientada en la clasificación del Triage. hace referencia a la falta de cambiadores para bebés en el Centro de Terapias.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

QUEJAS

PROCESOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Gestión urgencias	3	4	7	3	1	2	**20**
Gestión Ambulatorio	5	11	8	10	8	5	**47**
Gestión Internación	2	1		1	3		**7**
Sala de Partos	1	1					**2**
Quirófanos			1		1		**2**
Apoyo Diagnostico	2	1	1	1	4		**9**
Apoyo Terapéutico	1		1				**2**
Gestión Logística		1		1			**2**
Gestión Financiera	1	4	3	1	3	3	**15**
TOTAL	**15**	**23**	**21**	**17**	**20**	**10**	**106**



Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

El mayor número de PQR se presenta en los procesos de gestión ambulatorio con 47 quejas que corresponden al 44%, gestión urgencias con 20 quejas que corresponden al 19%, gestión financiera con 15 quejas que corresponden al 14%, apoyo diagnóstico con 9 quejas que corresponden al 8%, gestión internación con 7 quejas que corresponden al 7%, los servicios de sala de partos, quirófano, apoyo terapéutico y gestión y gestión logística reportaron 2 quejas que corresponden al 2% respectivamente.

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS
Demora en la atención (Urgencias, Consulta Externa, Imágenes Diagnósticas, Cardiología).
Actitud inadecuada (Consulta Externa, Urgencias, Centro de Terapias, UCI Adultos, UCI Neonatal, Facturación, Vigilancia, Central de Citas, Autorizaciones, Admisiones. Los funcionarios involucrados en las PQR son: Auxiliares de Enfermería, Médicos, Terapeuta, Especialista, Jefes de Enfermería, Auxiliares Administrativos y vigilantes.
Inconformidad por no atender con prioridad a la población especial (Mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en condición de discapacidad, infantes, entre otros) directamente en el servicio de autorizaciones y central de citas.
Demora por falta de información en los servicios de RX, facturación, Triage, Imágenes, Diagnosticas.
Inconformidad por baños sucios.
Inconformidad porque el Call Center y disponibilidad de agenda.
MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS
Inconformidad por proceso de canalización hospitalización.
Inconformidad por la no atención por llegada tarde al servicio.
Inconformidad por no facilitar silla de ruedas a embarazada.
Inconformidad por error en la verificación de la autorización.
Inconformidad por devolución de paciente que fue aceptado en la IPS de la ciudad de Cali.
Inconformidad por no brindar bata en el momento oportuno.
Inconformidad por cancelación de cirugía.
Inconformidad por el no funcionamiento del Digiturno.
Inconformidad por demora en el ingreso de paciente en embarazo al servicio de admisiones.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACION E INSATISFACION DE LOS USUARIOS

Por medio de la aplicación de la encuesta permite garantizar la medición de la satisfacción del usuario de manera clara y eficiente después de prestar un servicio.

Durante el segundo semestre se realizaron 456 encuestas como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

UNIDADES FUNCIONALES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	%SATISFACION
Consulta Externa	90	120	85	155	70	155	675	93.34
Cirugia	30	30	30	30	30	30	180	96.49
Hospitalizacion H1	23	30	30	30	30	30	173	98.64
Hospitalizacion H2	23	23	30	30	30	30	166	97.89
Hospitalizacion H3	23	23	30	30	30	30	166	97.91
Laboratorio	60	60	60	60	50	60	350	96.11
Imágenes Dignosticas	50	50	50	50	40	50	290	91.61
Pediatria	23	23	23	23	23	23	138	94.70
Sala de Partos	20	20	20	20	20	20	120	94.83
UCI Adultos	10	10	10	10	10	10	60	99.43
UCI Neonatal	10	10	10	10	10	10	60	99.35
Urgencias	70	70	90	90	80	90	490	93.27
Terapias	40	40	40	40	38	40	238	95.45
Total	472	509	508	578	461	578	3106	96.08

Es importante tener en cuenta que las encuestas de satisfacción son un mecanismo efectivo para conocer las inconformidades de los usuarios, es por esta razón que aun cuando el porcentaje de satisfacción se encuentre por encima del 90%, se tienen en cuenta las observaciones que son manifestadas por los usuarios con el fin de generar las respectivas acciones encaminadas al mejoramiento continuo.

Las unidades funcionales no tuvieron que realizar planes de mejoramiento por encontrarse en un porcentaje de satisfacción superior al 90%.

Las encuesta y sugerencias se encuentra debidamente tabuladas graficadas y explicadas en los archivos de los informes de la Oficina de Atención al Usuario donde reposan las respectivas evidencias de acuerdo a la tabla de retención Documental.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

CONCLUSIONES

- El 44% de las quejas pertenecen al proceso ambulatorio donde se observa que los inconvenientes presentados por los usuarios son los siguientes: Demora en la atención (urgencias, Consulta Externa, Imágenes Diagnósticas, Cardiología). Inconformidad por la no atención por llegada tarde al servicio.

- Seguidamente, el 19% de las PQR de Gestión Urgencias hacen referencia principalmente por la demora en la atención, actitud inadecuada por parte de los médicos, auxiliares y jefes de enfermería, se presentó inconformidad por no facilitar silla de ruedas a embarazada.

- El 14% correspondiente a las quejas de Gestión Financiera inconformidad por falta de información en el servicio de facturación y actitud inadecuada,

- El 7% de las quejas corresponde a Gestión Internación Inconformidad por proceso de canalización en Hospitalización.

RECOMENDACIONES

- Se debe continuar realizando campañas de Socialización y sensibilización junto con el área de Humanización para el uso del Sistema de Peticiones, Reclamos y sugerencias, para lo cual la Entidad ha realizado esfuerzos importantes para la actualización de la Página web conforme a la Estrategia Gubernamental de Gobierno en Línea.

- Se recomienda tener en cuenta las personas que requieren atención preferencial o prioritaria que presenten algún tipo de discapacidad, ya sea motora, auditiva o visual, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores de sesenta (60) años, cuando requieran los servicios de salud, se debe dar cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con la accesibilidad de las personas que deban ser atendidos por la ventanilla preferencial, de manera rápida y ágil. Ya que se pude evidenciar que hubo insatisfacción de una usuaria en estado de embarazo por no proporcionarle una silla de ruedas.

- Por último, se recomienda que el líder de la unidad funcional, realice seguimiento a la atención a los usuarios y determine la causas que originan las quejas de los ciudadanos sobre la Actitud inadecuada en (Consulta Externa, Urgencias, Centro de Terapias, UCI Adultos, UCI Neonatal, Facturación, Vigilancia, Central de Citas, Autorizaciones, Admisiones.

Original firmado
YANETH GUTIERREZ MARTINEZ
Asesor de Control Interno

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).