

Riosucio Caldas, Septiembre 7 de 2020

INFORME DE LAS PQRFS AGOSTO 2020

El presente informe contiene la información correspondiente al mes de AGOSTO del 2020 sobre las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias PQRFS que a través de los buzones de sugerencias y de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU se recibieron en el Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E, teniendo en cuenta la normatividad, cada una de las solicitudes presentadas, fueron evaluadas en estudios de caso por los respectivos jefes de área para dar la correspondiente respuesta.

En el mes de Agosto se tramitaron 7 PQRFS discriminadas de la siguiente manera:

Quejas 5

Sugerencia 1

Felicitaciones 1

Nº Radicado	Fecha PQRFS	Tipo de Recepción	Tipo de PQRFS	Eps	Servicio	Nombre del Usuario	Observaciones
069	04/08/2020	Oficina	Queja	SURA	Asignación de Citas	Juan Carlos Agudelo	Se entrega personalmente la respuesta.
070	06/08/2020	Oficina	Sugerencia		Urgencias	Gloria Amparo Londoño	Se establece contacto telefónico con la usuaria para expresarle que su respuesta se encuentra en la oficina SIAU.
071	14/08/2020	Buzón	Felicitación	AIC	Consulta Especializada	Yuliana Paola Hernández	Se hace entrega de la respectiva felicitación al Especialista de la Institución.
072	18/08/2020	Oficina	Queja	Cosmitet	Urgencias	Olga Lucia Zuluaga Gallego	Se envía la respectiva respuesta vía correo electrónico.
073	20/08/2020	Oficina	Queja	AIC	Urgencias	Leidy Johana Morales	Se entrega personalmente la respuesta.
074	25/08/2020	Oficina	Queja	Nueva	Urgencias	Juan	Se establece contacto

				EPS		Sebastián Marín	telefónico con la usuaria para expresarle que su respuesta se encuentra en la oficina SIAU.
075	31/08/2020	Oficina	Queja	Medimás	Urgencias	Nora Cristina Suarez	Se hace entrega personal de la respectiva respuesta.

ANALISIS POR MANIFESTACION

SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Auxiliar Enfermería	0	0	0	0	0	0
Apoyo Institucional	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0
Citología	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	0	0	0	0	0
Controles HTA	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0
Facturación Urgencias	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0	0
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	0	0	0	0	0	0
Ginecología	0	0	0	0	0	0
Medicina General	0	0	0	0	0	0

Hospitalización	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
Materno Infantil	0	0	0	0	0	0
Medicina Interna	0	0	0	0	0	0
Historias Clínicas	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0
Ortopedia	0	0	0	1	0	1
Fonoaudiología	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0
Psicología	0	0	0	0	0	0
Rayos X	0	0	0	0	0	0
Terapia Respiratoria	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	4	0	0	1	5
Cafetería	0	0	0	0	0	0
Recepción y Asignación Citas Médicas	0	1	0	0	0	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Portería	0	0	0	0	0	0
Hospital	0	0	0	0	0	0
Ecografías	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	0	5	0	1	1	7

CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CALIDEZ	FELICITACION	CLARIDAD DIAGNÓSTICA	CLARIDAD INFORMACIÓN	COMODIDAD	OPORTUNIDAD	PUNTUALIDAD	SEGURIDAD	TOTAL GENERAL

Aux Enfermería										
Apoyo Institucion al										
Cirugía										
Citología										
Consulta Externa										
Controles HTA										
Enfermería										
Facturació n										
Facturació n Urgencias										
Farmacia										
Fisioterapi a										
Mantenimi ento										
Ginecologí a										

Medicina General										
Hospitalización										
Laboratorio										
Materno Infantil										
Medicina Interna										
Historias Clínicas										
Odontología										
Fonoaudiología										
Procedimientos										
Psicología										
Rayos X										
Terapia Respiratoria										
Urgencias		4		1						5

Cafetería										
Recepción y Asignación de Citas		1								1
Vacunación										
Consulta Especializada			1							1
Porteria										
Hospital										
Ecografías										
TOTAL GENERAL		5	1	1						7

Es importante mencionar que las PQRFS que se presentaron en el mes de Agosto estuvieron discriminadas de la siguiente manera:

En total se recibieron 5 quejas, 1 felicitaciones y 1 sugerencia; las quejas estuvieron relacionadas con el servicio de urgencias (4), asignación de citas (1), las quejas interpuestas para el servicio de urgencias estuvieron relacionadas en su gran mayoría por la atención del personal y una de ellas por claridad en el diagnóstico.

Es importante fortalecer la comunicación asertiva entre los médicos tratantes del servicio de urgencias y los pacientes que son atendidos en dicha área.

De igual manera es importante explicarle a todos los pacientes que ingresan al servicio de urgencias que de acuerdo a la sintomatología que presenten serán ubicados en espacios adecuados para ellos con la finalidad de dar cumplimiento a los protocolos establecidos por la Institución para la prevención del nuevo virus COVID-19.

En cuanto a la queja interpuesta en el área de asignación de citas estuvo relacionada con la falta de comunicación asertiva que tuvo la colaboradora con la persona involucrada.

La felicitación del mes de Agosto estuvo dirigida a uno de nuestros especialistas.

Con la recepción y trámite de las diferentes PQRFS desde la Oficina SIAU se tiene como principal objetivo mejorar y cualificar los procesos de trato humanizado, información clara y oportuna a cada uno de nuestros usuarios esto con el fin de posicionar a la Institución en un lugar privilegiado por la atención que cada una de las áreas brinda, además porque nos encontramos comprometidos en trabajar día a día en ofrecer una atención cálida y humanizada.

La recepción de las diferentes PQRFS nos permite evidenciar que los usuarios si acceden a los mecanismos de participación ciudadana para dar a conocer las diferentes opiniones frente a los servicios que prestamos, de igual manera nos brinda la posibilidad de retroalimentar los procesos que se evidencian al interior del Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E, es importante mencionar que durante el mes de Agosto se dió apertura a todos los buzones instalados los días jueves.

Es importante mencionar que debido a la emergencia generada por el COVID - 19 en la que nos encontramos desde el mes de marzo, la apertura de los buzones se ha realizado con la Coordinadora SIAU y con el médico de hospitalización como testigo de dicho proceso ya que por cuestiones de seguridad no fue factible que acompañara este proceso el Representante de la Liga de Usuarios.

ENFOQUE DIFERENCIAL

INDÍGENA	ADULTO MAYOR	EMBARAZADA	DESPLAZADO	OTRO
1			1	5

Cordialmente,

Ana Cristina Gallego G.

ANA CRISTINA GALLEGO GUTIÉRREZ
Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU
Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E.