

Riosucio Caldas, 16 de Marzo de 2020

INFORME DE LAS PQRFS FEBRERO 2020

El presente informe contiene la información correspondiente al mes de FEBRERO 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 Febrero se tramitaron PQRFS discriminadas de la siguiente manera:

Nº Radicado	Fecha PQRFS	Tipo de Recepción	Tipo de PQRFS	Eps	Servicio	Nombre del Usuario	Observaciones
0018	05/02/2020	Oficina	Queja		Mantenimiento	Ester Sofía Rendón Rivera	Se envía vía correo electrónico la respuesta a la usuaria.
0019	05/02/2020	Oficina	Felicitación	Policia Nacional	Citología	Luz Marina Cañas	Se hace la respectiva entrega de la felicitación a la Auxiliar de Enfermería Gloria Henao.
0020	06/02/2020	Oficina	Queja	Medimás	Urgencias	Olga Nancy Loaiza Gómez	Se hace la respectiva entrega de la respuesta a la usuaria de manera personal.
0021	07/01/2020	Buzón	Queja	Policia Nacional	Cirugía	Hernan Henao Arango	Por vía telefónica se expresa que pueden acercarse a la Oficina SIAU por la respuesta.
0022	12/02/2020	Oficina	Felicitación	AIC	Asignación de Citas	Ana Rocio Rios	Se hace entrega de la respectiva felicitación a la Señora Maria Edith.

0023	12/02/2020	Buzón	Felicitación	AIC	Cirugía	Gustavo Guerrero	Se hace la respectiva entrega de la felicitación al servicio de Quirófano y al Cirujana Jorge Ramirez.
0024	13/02/2020	Oficina	Queja	Coomeva	Urgencias	Jorge Anibal Zamora	No es posible establecer contacto telefónico para realizar la respectiva devolución de la respuesta a la queja interpuesta por el usuario.
0025	13/02/2020	Oficina	Sugerencia	Cosmitet	Consulta Especializada	Enelia Bohorquez	Se establece contacto telefónico con la usuaria y manifiesta que se acercará a la oficina SIAU por la respuesta.

ANALISIS POR MANIFESTACION

SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Auxiliar Enfermería	0	0	0	1	0	1
Apoyo Institucional	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	1	0	1	0	2
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	1	0	0	0	1
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	0	0	0
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	2	0	0	0	2
Cafetería	0	0	0	0	0	0
Recepción y Asignación Citas Médicas	0	0	0	1	1	2
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Portería	0	0	0	0	0	0
Hospital	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	0	4	0	3	1	8

CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CALIDEZ	FELICITACION	CLARIDAD DIAGNÓSTICA	CLARIDAD INFORMACIÓN	COMODIDAD	OPORTUNIDAD	PUNTUALIDAD	SEGURIDAD	TOTAL GENERAL
Aux Enfermería			1							1
Apoyo Institucional										
Cirugía			1					1		2

Citología										
Consulta Externa										
Controles HTA										
Enfermería										
Facturación										
Facturación Urgencias										
Farmacia										
Fisioterapia										
Mantenimiento						1				1
Ginecología										
Medicina General										
Hospitalización										
Laboratorio										

Materno Infantil										
Medicina Interna										
Historias Clínicas										
Odontología										
Fonoaudiología										
Procedimientos										
Psicología										
Rayos X										
Terapia Respiratoria										
Urgencias					2					2
Cafetería										
Recepción y Asignación de Citas			1		1					2
Vacunación										

n									
Consulta Especializada									
Porteria									
Hospital									
TOTAL GENERAL			3		3	1		1	8

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

4 quejas relacionadas con los servicios de mantenimiento, urgencias y quirófano, la de mantenimiento relacionada con las adecuaciones de infraestructura que hasta el momento se vienen ejecutando en el Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E, las del servicio de urgencias relacionadas con claridad en la información en el momento de recibir los usuarios en dicho servicio teniendo en cuenta que es importante brindar una comunicación clara y oportuna con la finalidad de aclarar dudas y de esta manera poder brindar una atención integral, la queja relacionada con Quirófano tuvo que ver con la puntualidad, donde se trata de cumplir los horarios establecidos para los procedimientos a realizar pero es de entender que existen procedimientos que requieren mayor tiempo que otros, sin embargo como Institución trabajamos continuamente para el mejoramiento en la prestación de cada uno de nuestros servicios.

Es de resaltar que durante el mes de Febrero se recibieron 3 felicitaciones una a la auxiliar de enfermería en el servicio de citologías por su excelente trato y profesionalismo, otra estuvo dirigida al equipo de trabajo de quirófano y a uno de nuestros cirujanos por su excelente desempeño en área y otra a una funcionaria de asignación de citas, dichas felicitaciones nos dejan ver que se trabaja constantemente en un trato humanizado hacia cada uno de nuestros usuarios.

Finalmente se tuvo una sugerencia la cual se adoptan las medidas necesarias desde la Institución con la finalidad de cualificar y retroalimentar todos nuestros procesos internos que se verán reflejados en un servicio a nuestros usuarios más eficiente y oportuno.

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 a nuestros usuarios.

Además porque nos permite evidenciar que los usuarios si acceden a los mecanismos de participación ciudadana haciendo un uso adecuado de cada uno de los buzones de sugerencias que tenemos instalados en las diferentes áreas del Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E.

ENFOQUE DIFERENCIAL

INDÍGENA	ADULTO MAYOR	EMBARAZADA	DESPLAZADO	OTRO
2	3			3

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.