

Riosucio Caldas, Agosto 11de 2020

INFORME DE LAS PQRFS JULIO 2020

El presente informe contiene la información correspondiente al mes de JULIO 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 Julio se tramitaron 10 PQRFS discriminadas de la siguiente manera:

Quejas 6

Sugerencia 1

Felicitaciones 3

Nº Radicado	Fecha PQRFS	Tipo de Recepción	Tipo de PQRFS	Eps	Servicio	Nombre del Usuario	Observaciones
059	08/07/2020	Oficina	Queja	Nueva EPS	Porteria	Jairo Nicolas Villa	Se hace entrega personalmente de la respectiva respuesta a la queja interpuesta.
060	09/07/2020	Oficina	Sugerencia	AIC	Urgencias	Rafael Antonio León	Se contacto vía telefónica con el usuario para informarle que la respuesta se encuentra en la Oficina SIAU.
061	10/07/2020	Buzón	Felicitación	AIC	Consulta Especializada	Rosa Elia Gañan	Se hace entrega de la respectiva felicitación al colaborador de la Institución.
062	14/07/2020	Oficina	Queja	AIC	Asignación de Citas	Paola Andrea García	Se envia la respectiva respuesta vía correo electrónico.
063	17/07/2020	Buzón	Felicitación	AIC	Cirugía	Norman Emilio Trejos	Se hace entrega de la respectiva felicitación al colaborador de la

							Institución.
064	21/07/2020	Oficina	Felicitación	Mallamás	Porteria	Alejandra Jaramillo	Se hace entrega de la respectiva felicitación a la colaboradora de la Institución.
065	25/07/2020	Oficina	Queja		Urgencias	Mario de Jesus Trejos Ramirez	La respectiva respuesta fue enviada por correo certificado a la oficina del Resguardo de Cañamomo-Lomaprieta.
066	27/07/2020	Telefónica	Queja	AIC	Urgencias	Claudia Lorena Rojas Ladino	Se contacto vía telefónica con la usuaria para informarle que la respuesta se encuentra en la Oficina SIAU.
067	28/07/2020	Oficina	Queja	AIC	Urgencias	Sandra Isabel Martinez Hernandez	Se realizó la respectiva entrega de la respuesta de manera personal.
068	30/07/2020	Oficina	Queja	AIC	Urgencias	Luz Dary Guevara	Se contacto vía telefónica con la usuaria para informarle que la respuesta se

							encuentra en la Oficina SIAU.
--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------

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	2	0	2
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	1	0	1	0	2
Hospital	0	0	0	0	0	0
Ecografías	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	0	6	0	3	1	10

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

Cirugía										
Citología										
Consulta Externa										
Controles HTA										
Enfermería										
Facturación										
Facturación Urgencias										
Farmacia										
Fisioterapia										
Mantenimiento										
Ginecología										
Medicina General										
Hospitalización										
Laboratori										

o										
Materno Infantil										
Medicina Interna										
Historias Clínicas										
Odontología										
Fonoaudiología										
Procedimientos										
Psicología										
Rayos X										
Terapia Respiratoria										
Urgencias		1			4					5
Cafetería										
Recepción y Asignación de Citas					1					1

Vacunación									
Consulta Especializada		2							2
Porteria		2							2
Hospital									
Ecografias									
TOTAL GENERAL		5			5				10

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

En total se recibieron 6 quejas, 3 felicitaciones y 1 sugerencia; las quejas estuvieron relacionadas con porteria (1), asignación de citas (1) y urgencias (4), la queja interpuesta para el servicio de porteria, estuvo relacionada con la calidez en que son atendidos nuestros usuarios al momento de ingresar a la Institución de Salud, si bien estamos atravesando una emergencia mundial debido a la pandemia donde se han tomado medidas estrictas de ingreso a la Institución con el fin de salvaguardar la salud de nuestros usuarios y de nuestros colaboradores, se está en la obligación de brindar un trato humanizado, digno y respetuoso a todas las personas.

Las quejas y la sugerencia relacionadas con el servicio de urgencias en su mayoría estuvieron relacionadas con la claridad en la información que se entrega al paciente con la finalidad de aclararle las dudas frente al diagnóstico, a los trámites que deben realizar o si deben ser valorados por los especialistas para definir las conductas a seguir. Es importante fortalecer la comunicación asertiva entre los médicos tratantes del servicio de urgencias y los pacientes que son atendidos en dicha área.

En cuanto a la queja interpuesta en el área de asignación de citas estuvo relacionada con la falta de comunicación que se presentó en el momento de cambiar una cita con la especialidad de Medicina Interna, pues se tuvieron que realizar unas modificaciones en dicha agenda, para esto nos comunicamos con los números telefónicos que nos suministran los usuarios, pero en muchas ocasiones cambian de número de contacto y nunca lo actualizan en la Institución ocasionando que no exista manera de comunicarnos para informar sobre los cambios ocurridos, que aunque son eventuales es importante que exista una comunicación eficiente entre la Institución y los usuarios.

Sin embargo para subsanar estas dificultades estamos realizando acciones en el interior de la Institución verificando o actualizando los números telefónicos de todos nuestros usuarios cuando asisten a solicitar alguna cita médica.

Las felicitaciones del mes de Julio estuvieron dirigidas a una de las colaboradoras que se desempeña en el área de orientación al usuario por su excelente actitud para atender a cada uno de las personas que ingresan al Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio-Caldas E.S.E, las otras dos felicitaciones fueron para uno de nuestros ortopedistas por su excelente trato y atención con los pacientes.

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, para mejorar y cualificar dichas acciones siempre con la finalidad de garantizar un atención humanizada y segura a cada uno de nuestros usuarios, es importante mencionar que durante el mes de Julio 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.

Sin embargo a pesar de las condiciones se realizó la apertura de los buzones en los días programados.

ENFOQUE DIFERENCIAL

INDÍGENA	ADULTO MAYOR	EMBARAZADA	DESPLAZADO	OTRO
6	1			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.