

Riosucio Caldas, Abril 13 de 2020

INFORME DE LAS PQRFS MARZO 2020

El presente informe contiene la información correspondiente al mes de MARZO 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 Marzo se tramitaron 11 PQRFS discriminadas de la siguiente manera:

Nº Radicado	Fecha PQRFS	Tipo de Recepción	Tipo de PQRFS	Eps	Servicio	Nombre del Usuario	Observaciones
026	21/02/2020	Buzón	Queja	AIC	Urgencias	Claudia Milena Gomez	Se contacta via telefónica para realizar la devolución de la respectiva respuesta.
027	27/02/2020	Buzón	Queja	AIC	Cirugia	Maria del Carmen Acevedo	La hija de la señora Maria del Carmen se acerca a la oficina SIAU para recibir la respectiva respuesta.
028	03/03/2020	Oficina	Queja	Medimás	Porteria	Milena Soto Restrepo	Se contacta via telefónica para realizar la devolución de la respectiva respuesta.
029	05/03/2020	Buzón	Felicitación	AIC	Hospital en General	Carmen Lia Suarez	Se realizó la entrega de la respectiva felicitación.
030	07/03/2020	Buzón	Queja	AIC	Urgencias	Alexandra Ladino	Se contacta via telefónica para realizar la devolución de la respectiva respuesta.

031	09/03/2020	Oficina	Queja		Ecografías	Johnny Alban Velarde	Se contacta via telefónica para realizar la devolución de la respectiva respuesta.
032	10/03/2020	Oficina	Sugerencia		Facturación	Martha Ruby Cardona	Se realiza entrega personal de la respuesta a la sugerencia establecida.
033	16/03/2020	Buzón	Queja	AIC	Cirugia	Yenny Ossa	Se contacta via telefónica para realizar la devolución de la respectiva respuesta.
034	18/03/2020	Oficina	Felicitación	Nueva EPS	Facturación Urgencias	Gloria Suaza	Se realizó la entrega de la respectiva felicitación.
035	18/03/2020	Oficina	Felicitación	AIC	Laboratorio	Diana Carolina Valencia	Se realiza la respectiva entrega de dicha felicitación.
036	26/03/2020	Oficina	Queja	AIC	Rayos X	Olga Inés Vélez	Se contacta via telefónica para realizar la devolución 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	2	0	0	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	1	1
Facturación Urgencias	0	0	0	1	0	1
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	1	0	1
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	1	0	0	0	1
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	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Portería	0	1	0	0	0	1
Hospital	0	0	0	1	0	1
Ecografías	0	1	0	0	0	1
TOTAL GENERAL	0	7	0	3	1	11

CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CALIDEZ	FELICITACION	CLARIDAD DIAGNÓSTICA	CLARIDAD INFORMACIÓN	COMODIDAD	OPORTUNIDAD	PUNTUALIDAD	SEGURIDAD	TOTAL GENERAL
Aux Enfermería										
Apoyo Institucional										
Cirugía								2		2
Citología										
Consulta Externa										
Controles HTA										
Enfermería										
Facturación						1				1
Facturación Urgencias			1							1
Farmacia										
Fisioterapia										

Mantenimiento										
Ginecología										
Medicina General										
Hospitalización										
Laboratorio			1							1
Materno Infantil										
Medicina Interna										
Historias Clínicas										
Odontología										
Fonoaudiología										
Procedimientos										
Psicología										
Rayos X		1								1

Terapia Respiratoria									
Urgencias				2					2
Cafetería									
Recepción y Asignación de Citas									
Vacunación									
Consulta Especializada									
Porteria		1							1
Hospital			1						1
Ecografías				1					1
TOTAL GENERAL		2	1		2			2	11

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

7 quejas relacionadas con los servicios de urgencias (2), quirófano (2), porteria (1), rayos X (1) y ecografías (1) las quejas interpuestas por los usuarios relacionadas con el servicio de urgencias y ecografías tuvieron que ver con la claridad en la información que entregamos a cada uno de nuestros usuarios 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, las quejas relacionadas con Quirófano tuvieron que ver con la puntualidad, donde se tomaron las medidas correspondientes en la asignación de los horarios para los procedimientos que allí se realizan con la finalidad que nuestros usuarios no tengan que esperar tanto tiempo en ser atendidos., es importante aclarar 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 Marzo se recibieron 3 felicitaciones una de ellas dirigida a todos los colaboradores del Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio – Caldas E.S.E donde agradecen por las buenas atenciones en la labor que se realiza y por tener calidad humana, la otra felicitación fue para un facturador del servicio de urgencias y la otra para el servicio de laboratorio, las dos últimas relacionadas con la excelente atención brindada.

Finalmente se tuvo una sugerencia para el área de Facturación y Asignación de citas la cual se tratará de tomar las medidas necesarias para poder acatarla dentro de las funciones que cumplen cada una de las áreas involucradas y con la finalidad de no generar tropiezos en las actividades que se vienen desarrollando habitualmente en la Institución.

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.

Es importante mencionar que debido a la emergencia sanitaria en la que nos encontramos desde el mes de marzo, la apertura de los buzones estuvo a cargo exclusivamente de la Coordinadora SIAU, ya que por cuestiones de seguridad no fue factible que acompañara este proceso el Representante de la Liga de Usuarios y los respectivos testigos.

Sin embargo a pesar de las condiciones se realizó la apertura de los 9 buzones en los días programados.

ENFOQUE DIFERENCIAL

INDÍGENA	ADULTO MAYOR	EMBARAZADA	DESPLAZADO	OTRO
5	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.