



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Informe de Gestión

05DE07 – V3

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS PERIODO I TRIMESTRE 2020

BOGOTÁ D.C. ABRIL DEL 2020



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

Calidad soy yo www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

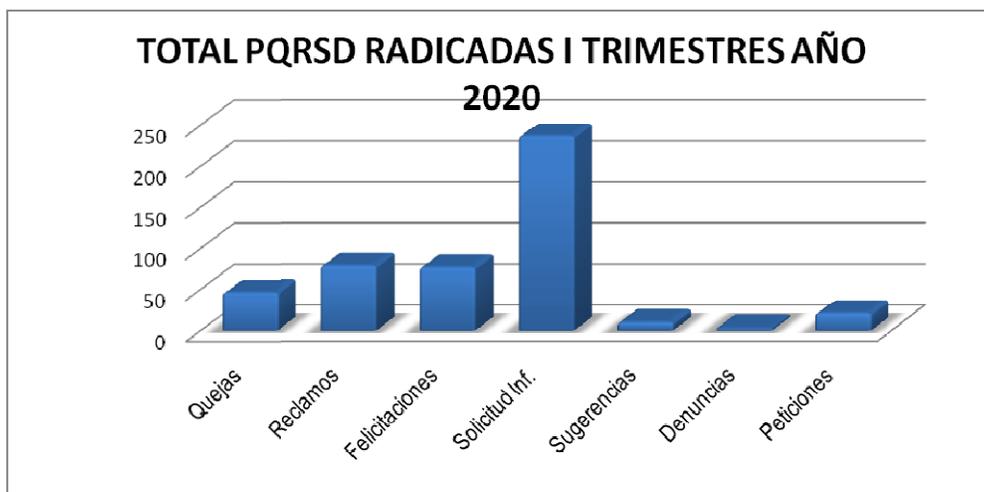
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Directora de Atención al Usuario la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano

Total del peticiones I trimestre año 2020

PQRSD AÑO 2020					COMPARATIVO I TRIM AÑO 2015 - 2020									
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	I TRIM 2016	%	I TRIM 2017	%	I TRIM 2018	%	I TRIM 2019	%	I TRIM 2020	%
Quejas	23	12	11	46	35	25%	40	18%	46	12%	47	7%	46	10%
Reclamos	24	34	21	79	66	46%	72	33%	87	23%	244	36%	79	17%
Felicitaciones	29	32	16	77	23	16%	73	33%	114	30%	134	20%	77	16%
Solicitud Inf.	67	68	102	237	9	6%	28	13%	102	27%	221	33%	237	50%
Sugerencias	6	2	2	10	9	6%	5	2%	12	3%	8	1%	10	2%
Denuncias	0	3	0	3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%
Peticiones	4	4	13	21	0	0%	0	0%	13	3%	24	4%	21	4%
TOTAL	153	155	165	473	142	100%	218	100%	374	100%	678	100%	473	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Durante el I trimestre del 2020 se presentaron un total de 473 manifestaciones donde las solicitudes de información presentaron un aumento significativo siendo la de mayor volumen de radicaciones, son el 50% las cuales en su gran

mayoría son para pedir información de medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros, se observa que los reclamos disminuyeron significativamente lo cual se refleja en que mejoró con la central de citas la dificultad

La participación ciudadana continúa positiva a través de todos nuestros medios implementados y de acuerdo a la normatividad que es cada vez mucho más exigente.

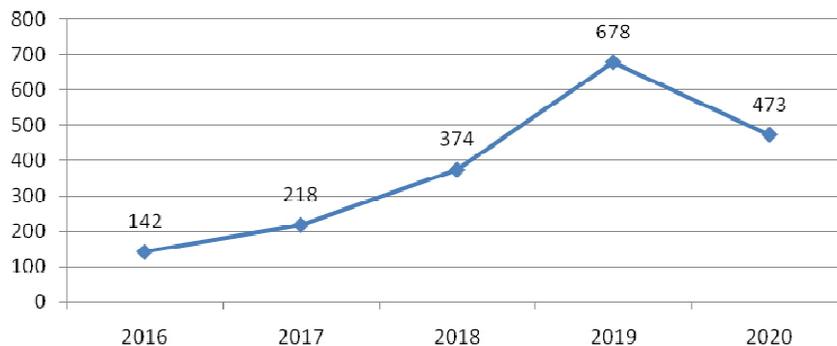
Comportamiento de PQRSD I trimestre durante los últimos cuatro años

Los siguientes gráficos presentan la tendencia de las manifestaciones recibidas durante los últimos cuatro años.

COMPARATIVO I TRIM AÑO 2016 - 2020										
CLASIFICACIÓN	I TRIM 2016	%	I TRIM 2017	%	I TRIM 2018	%	1 TRIM 2019	%	1 TRIM 2020	%
Quejas	35	25%	40	18%	46	12%	47	7%	46	10%
Reclamos	66	46%	72	33%	87	23%	244	36%	79	17%
Felicitaciones	23	16%	73	33%	114	30%	134	20%	77	16%
Solicitud Inf.	9	6%	28	13%	102	27%	221	33%	237	50%
Sugerencias	9	6%	5	2%	12	3%	8	1%	10	2%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%
Peticiones	0	0%	0	0%	13	3%	24	4%	21	4%
TOTAL	142	100%	218	100%	374	100%	678	100%	473	100%

Fuente: TUCI - Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

TENDENCIA PQRSD RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2016-2020

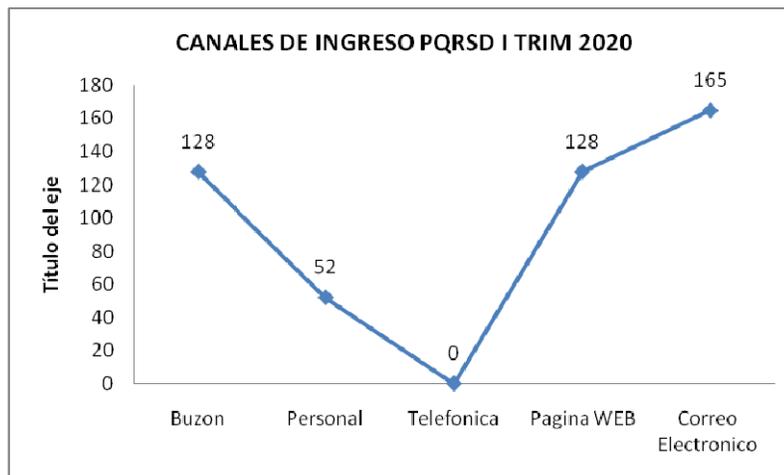


Realizando un comparativo del I trimestre del 2016 al 2019 presento un aumento de aproximadamente 100 manifestaciones por año referente al trimestre, pero para el año 2020 disminuyó en más de 200 manifestaciones

Canales de ingreso | Trimestre 2020

CANAL DE INGRESO PQRSD TRIM 2020					
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico
Quejas	25	16	0	4	1
Reclamos	33	21	0	20	5
Felicitaciones	60	10	0	5	2
Sol. Información	0	1	0	84	152
Sugerencias	8	2	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	3
Peticiones	2	2	0	15	2
TOTAL	128	52	0	128	165

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019

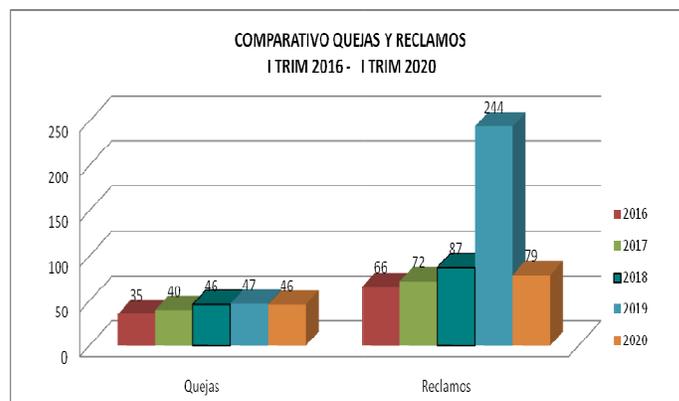
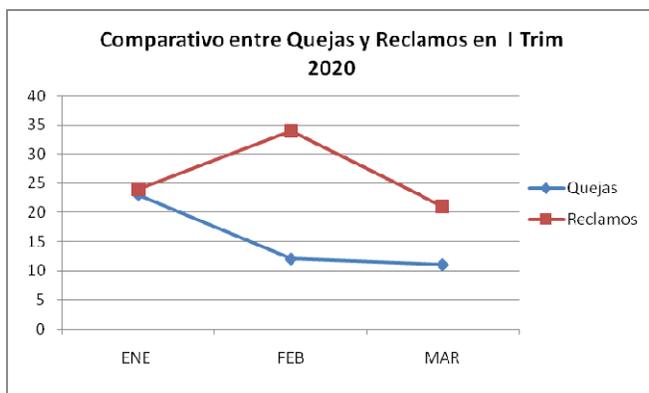


De acuerdo a los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se puede concluir que en el I trimestre del 2020 el medio más utilizado es correo institucional es el medio más utilizado por las EPS, a través del link de la página web de comentarios o formulario web, al igual que por el buzón de sugerencias.

Quejas y Reclamos

QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020					COMPARATIVO TRIMESTRE 2016 – 2020									
CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	TOTAL	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Quejas	23	12	11	46	35	35%	40	36%	46	35%	47	16%	46	37%
Reclamos	24	34	21	79	66	65%	72	64%	87	65%	244	84%	79	63%
TOTAL	47	46	32	125	101	100%	112	100%	133	100%	291	100%	125	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

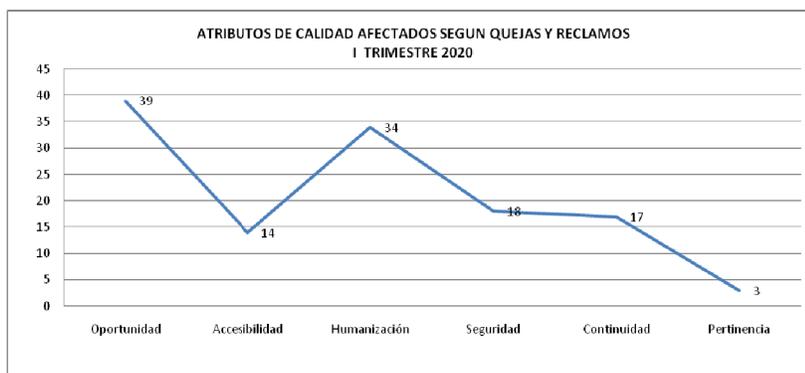


Se presentaron 125 quejas y reclamos durante el trimestre de las cuales corresponden al 27% del total de manifestaciones recibidas en el periodo evaluado, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 62% del total entre quejas y reclamos, adicional al análisis los posible inconformismo de quejas son el 36,8%, observando que entre el comparativo de los últimos cuatro años del I trimestre los reclamos disminuyeron significativamente frente al año 2019.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados

Atributos de Calidad afectados Año 2020					COMPARATIVO I TRIM 2016 - 2019									
Atributos de Calidad afectados	ENE	FEB	MAR	TOTAL	I TRIM 2016	%	I TRIM 2017	%	I TRIM 2018	%	I TRIM 2019	%	I TRIM 2020	%
Oportunidad	17	13	9	39	58	57%	72	64%	54	41%	45	15%	39	31%
Accesibilidad	3	8	3	14	3	3%	1	1%	28	21%	142	49%	14	11%
Humanización	9	11	14	34	22	22%	30	27%	18	14%	32	11%	34	27%
Seguridad	10	8	0	18	18	18%	10	9%	10	8%	24	8%	18	14%
Continuidad	7	5	5	17	0	0%	0	0%	9	7%	24	8%	17	14%
Pertinencia	1	1	1	3	0	0%	0	0%	14	11%	24	8%	3	2%
TOTAL	47	46	32	125	101	100%	113	100%	133	100%	291	100%	125	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

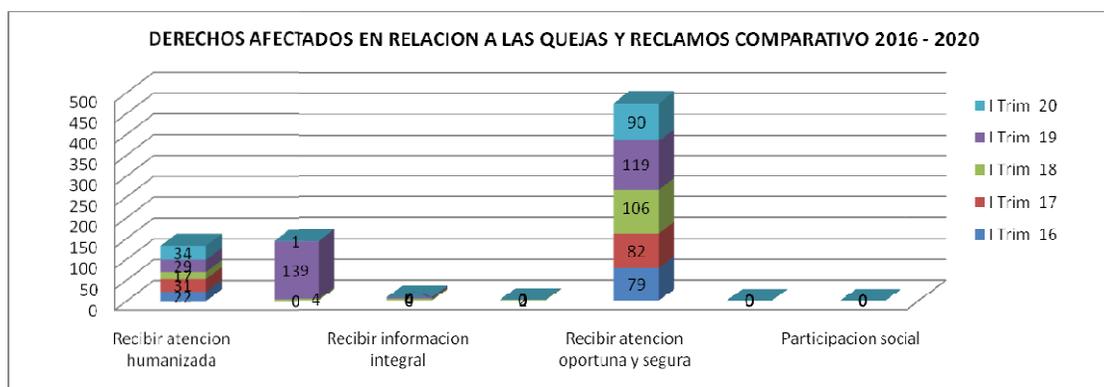


Encuanto a las quejas y reclamos todas son asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que la oportunidad es la más afectada y representa un 31% del total de quejas y reclamos esto se debe a que son los reclamos asociados a dificultad

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados, según derechos del usuario Afectados:

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020	COMPARATIVO I TRIMESTRES 2015 - 2020													
	ENE	FEB	MAR	TOTAL	I Trim 16	%	I Trim 17	%	I Trim 18	%	I Trim 19	%	I Trim 20	%
Recibir atención humanizada	12	8	14	34	22	22%	31	27%	17	15%	29	10%	34	27%
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	0	1	1	0	0%	0	0%	4	4%	139	48%	1	1%
Recibir información integral	0	0	0	0	0	0%	0	0%	4	4%	4	1%	0	0%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	35	38	17	90	79	78%	82	73%	106	94%	119	41%	90	72%
Consentimiento informado	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	47	46	32	125	101	100%	113	100%	133	100%	291	100%	125	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

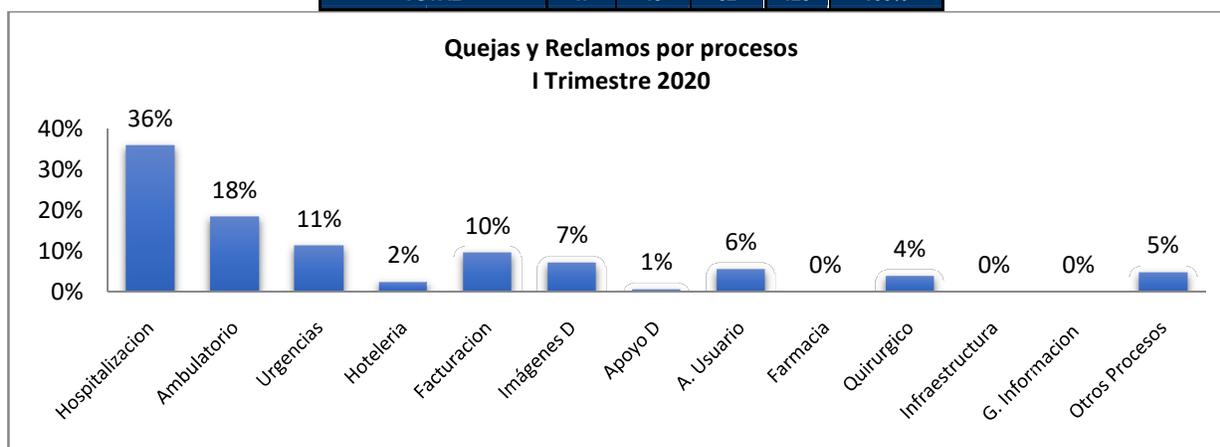


De acuerdo a las quejas y reclamos presentados en el I trimestres se observa que el 72% están asociadas a la posible vulneración de recibir una atención oportuna y segura, aclarando el aumento del derecho de humanización comparación a los anteriores años.

Quejas y reclamos asociados a los principales Procesos

QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020					
PROCESOS INVOLUCRADO	ENE	FEB	MAR	I Trim 2020	%
Hospitalización	19	20	6	45	36%
Ambulatorio	5	9	9	23	18%
Urgencias	5	3	6	14	11%

Hotelería	0	1	2	3	2%
Facturación	7	2	3	12	10%
Imágenes D	3	5	1	9	7%
Apoyo D	1	0	0	1	1%
A. Usuario	3	2	2	7	6%
Farmacia	0	0	0	0	0%
Quirúrgico	1	3	1	5	4%
Infraestructura	0	0	0	0	0%
G. Información	0	0	0	0	0%
Otros Procesos	3	1	2	6	5%
TOTAL	47	46	32	125	100%



Del 125 quejas y reclamos se observa que el proceso con mayor número de inconformismo es el proceso paciente Hospitalizado con un 39% que equivalen a 45 peticiones en su mayoría son por falta de calidez de trato amable y demora en la administración de medicamentos.

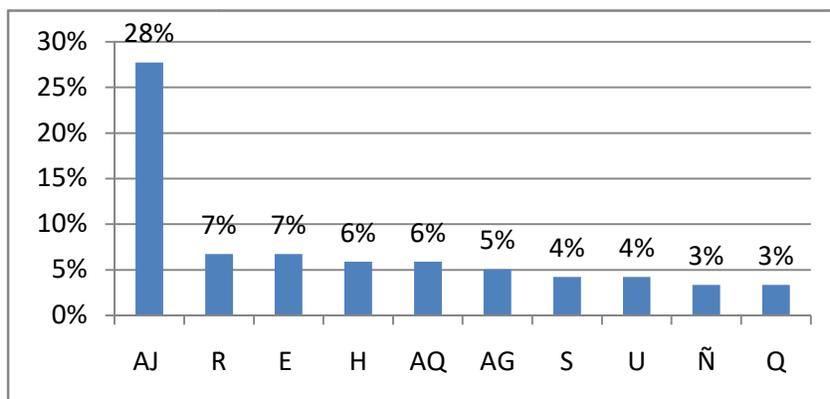
Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el I trimestre 2020

A continuación se describen las 11 principales causas presentadas en el I trimestre año 2020

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	9	10	14	33	24%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neuromo, Rx, cardiología, etc.	0	6	2	8	6%
AQ	Presuntas fallas y/ o demora en la administracion de medicamentos.	6	1	0	7	6%
E	Demora en el proceso de facturacion (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias)	5	1	2	8	6%
U	Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion en el HUS.	3	2	0	5	4%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	2	2	2	6	5%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	0	5	0	5	4%
AD	Reclamo por hoteleria: falta de agua caliente, daño en tv aseo deficiente en areas del HUS, falta de elementos de higiene, obras de remodelacion que no cumplen con el aislamiento.	1	2	1	4	3%
Q	Demora y/ o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC ETC	2	0	2	4	3%
Ñ	Demora en la programacion de cirugia: Amb y Hospitalizacion.	2	0	2	4	3%
I	Demora en la atencion al llamado de enfermeria en hospitalizacion, no oportunidad en la atencion.	1	3	0	4	3%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De las 125 Quejas y Reclamos se concluye que las 11 primeras causas identificadas suman el 70,4% de los inconformismos presentados donde la primera causa es la falta de calidez y trato amable, que equivale al 24% y en comparación con al año anterior se disminuyo, seguida con la demora en el proceso de facturación y en la dificultad de comunicación telefónica para solicitar citas médicas, 3a Causa por presuntas demoras o fallas en la administración de medicamentos, 4ta mejorar la calidad de la atención del personal de enfermería y la 5ta posibles novedades de seguridad en el proceso de atención. Durante este periodo el servicio de Patología formuló PM producto de un incidente presentado, el cual se publicó en PUMP del proceso respectivo.


Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley I Trimestre 2020

Respuesta en el termino de la Ley Año 2020								
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias)	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	23	12	11	46	29%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencia) recibidas en el periodo	45	99%
Reclamos	24	34	21	79	50%		79	100%
Sugerencias	6	2	2	10	6%		10	100%
Denuncias	0	3	0	3	2%		3	0%
Peticiones	4	4	13	21	13%		21	100%
TOTAL	57	55	47	159	100%		159	99%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el I trimestre del 2020 se observa que se radicaron 159 manifestaciones como son peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles al 99% quedando la petición 429 del 2020 sin contestar, es decir la respuesta de esta petición, se debe emitir posterior al 1 abril, en conclusión durante el I trimestre /2020, se da respuesta al 100% a todas las PQRSD en términos de ley.

Respuesta en el termino de la Ley Año 2020								
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 10 días hábiles (información)	% de peticiones con respuesta en términos de ley

Solicitud Inf.	67	68	102	237	100%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 10 días hábiles (sol. Información / # total de peticiones (sol. Información) recibidas en el periodo	237	100%
TOTAL	67	68	102	237	100%		237	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Referente a las solicitudes de información se radicaron un total de 237 en el I trimestre del 2020 de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 10 días hábiles al 100%.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Desde la Subdirección se notificaron oportunamente a la Referente de Seguridad del Paciente un total 10 manifestaciones relacionadas con Novedad de seguridad, las cuales fueron investigadas por el Equipo de Seguridad del paciente encontrando: Dos (2) Eventos Adversos (Petición # Almera 2020140 y la 2020243), cinco (5) incidentes, 1 complicación y dos (2) descartados, según cuadro anexo enviado por la Referente de Seguridad. Desde la Dirección de Atención al Usuario se realizaron por correo electrónico el requerimiento de la formulación e inicio de ejecución de los Planes de Mejora para el II Trimestre del 2020.

SUGERENCIAS: A partir de esta vigencia se empezó a monitorear de manera más detenida las sugerencias interpuestas por los Usuarios (Pte/Fmla). Durante el trimestre el Usuario presentó **10 sugerencias de las cuales 4** se implementaron de seis (6), es decir faltan # 2 en gestionando y **# 4 No son pertinentes** como No cobrar peajes al entrar a Bogotá, dar fichas al ingreso del HUS(se cambió el mecanismo por seguridad, huella digital), contar con Siquiatras(se tiene Siquiatría de enlace) e innovación tecnológica(PQRSD por la Web, redes sociales, pantallas digitales en servicio, información Pag Web, etc).

CONCLUSIONES

En el Hospital Universitario de la Samaritana, nos caracterizamos responder al 100% de todas las manifestaciones de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, las cuales son analizadas y se brinda información de fondo a cada una de las necesidades percibidas por nuestros ciudadanos, pacientes y su familia, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el I trimestre del año 2020, la Dirección de Atención al Usuario envió a varios líderes la solicitud de formulación de Planes de Mejora a Subdirector de Sistemas, Subdirector de Contratos y Mercadeo, Subdirectora de Enfermería entre otros. Se debe continuar fortaleciendo la cultura de formulación de Planes de Mejora, más no se debe limitar a la formulación de acciones correcciones que se ejecutan en su momento producto de las PQRSD, entre otros.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el Hospital busca el mejoramiento continuo a través de estrategias con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos y atributos de calidad, manteniendo nuestro lema “Humanización con sensibilidad social”.

Desde la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se fortalecieron los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una experiencia del servicio.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Informe de Gestión

05DE07 – V3

La Dirección de Atención al Usuario responde a los peticionarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley. Desde la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, el fortalecimiento en la formulación e implementación Planes de mejoramiento por procesos producto de las quejas y reclamos para generar una experiencia del servicio por parte de nuestro hospital que hoy en día cuenta con la Acreditación en salud.

En relación a los Entes de control frente a los reportes se dio respuesta oportuna a los informes remitidos a la Secretaria de Salud de Cundinamarca frente al diligenciamiento del Reporte mensual de PQRS y el envío de la Matriz consolidada de PQRSD y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSD donde se realizó el reporte de cumplimiento a la oficina de control interno y cuyos soportes se encuentran en físico en la carpeta de Secretaria de Salud de Cundinamarca.

Elaboró: NUBIA GUERRERO PRECIADO. Directora de Atención al Usuario



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

Calidad soy yo www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”