

ESE HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.

INFORME DE PQRSFD.

II TRIMESTRE DEL AÑO 2021.

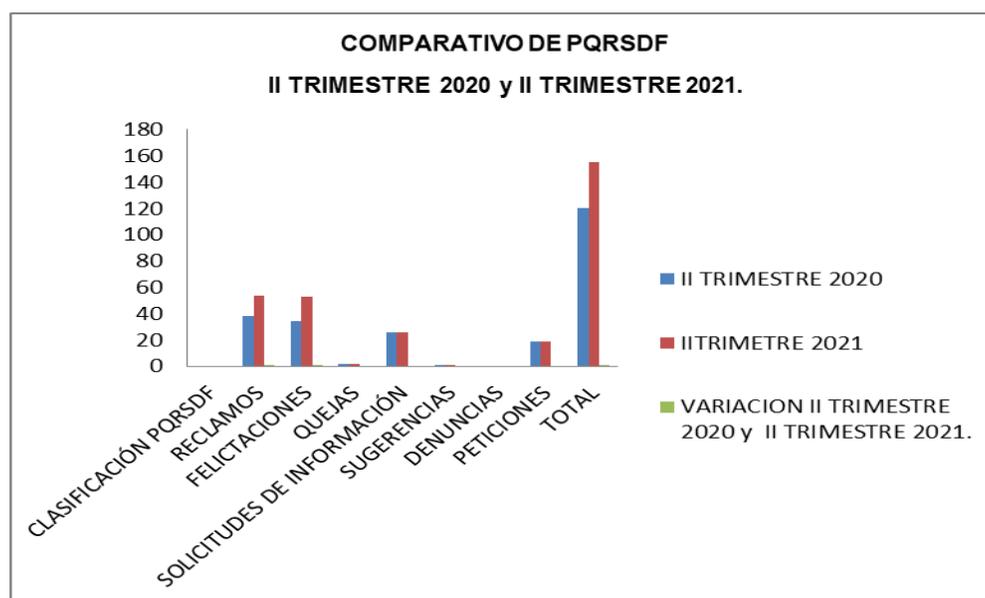
ZIPAQUIRA.

1. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el II trimestre se recibieron 196 manifestaciones, distribuidas así:

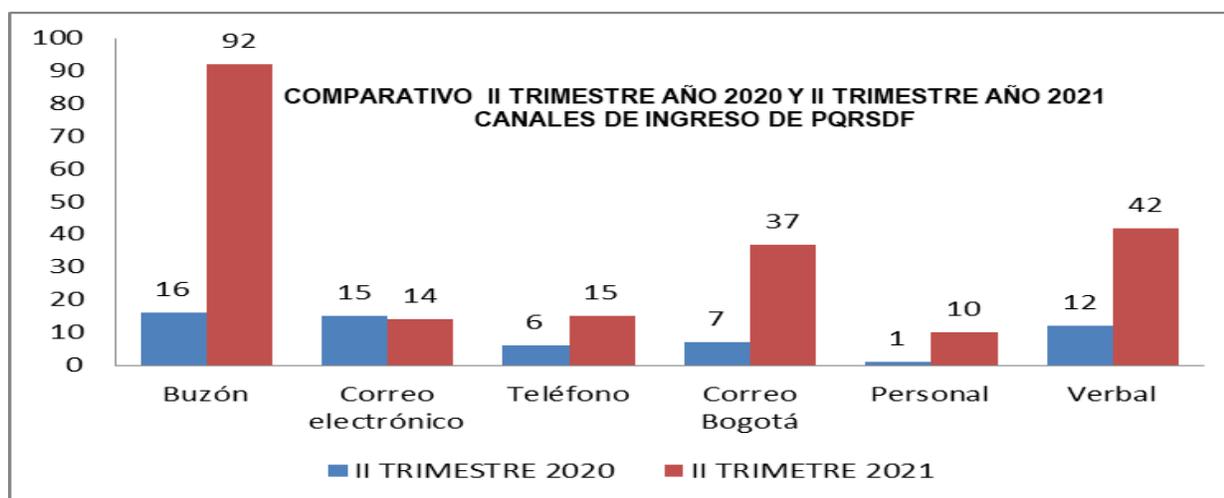
- Reclamos: 54
- Felicidades: 53
- Quejas: 15
- Solicitud de información : 26
- Sugerencias : 30
- Denuncias : 0
- Peticiones : 18

2. COMPARATIVO CON RELACIÓN AL AÑO INMEDIATEMENTE ANTERIOR.



El comparativo de los dos trimestres muestra una variación del 29% teniendo en cuenta que en el II trimestre del año 2020 se presentaron 120 PQRSDF y para el mismo periodo del 2021 se presentaron 196, donde hay mas variacion es en los reclamos y en las felicitaciones.

3. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF.



El medio de recepción mas utilizado en los dos periodos comparados, por nuestros usuarios fue los buzones, seguido del correo institucional de Bogotá y de tercer lugar el correo electronico del HRZ.

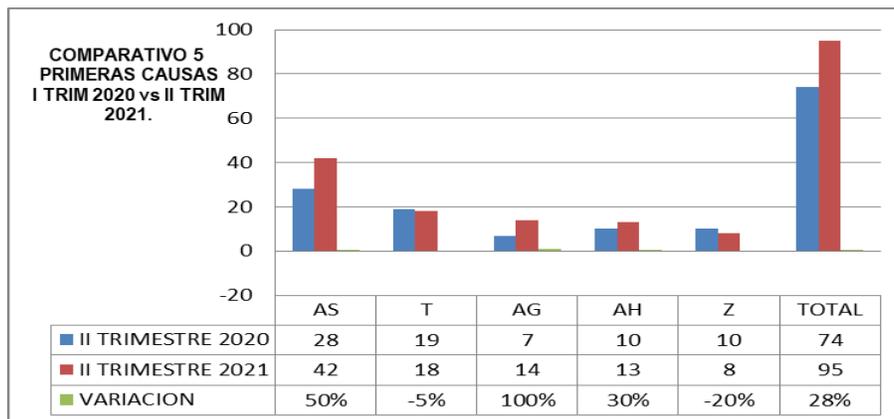
Para el II trimestre del año 2021 se observa una variación positiva del 4.75% , utilizando como medio mas efectivo los buzones de sugerencias, cabe recordar que hay 12 buzones ditribuidos por toda la institución.

4. CAUSAS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADAS (5 primeras causas).

Código	Causa de Queja o Reclamo	Abril	Mayo	Junio	II trimestre	%
AS	Causas externas al HRZ.	14	8	16	42	43%

T	Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias..	6	8	0	18	18%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX.	8	2	1	14	14%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	2	5	2	13	13%
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	1	2	5	8	12%

5. COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO CON EL MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR.



AS= Causas Externas al HRZ

T = Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.

AG= Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX.

AH = Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.

Z= Perdida de elementos personales del usuario.

ANALISIS.

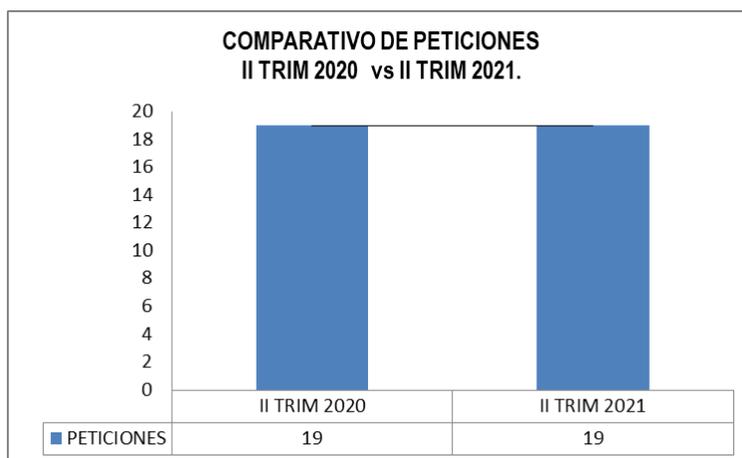
Para estos dos periodos, las 5 primeras causas de Quejas y Reclamos fueron en su orden Causas externa ajenas al Hospital regional de Zipaquirá, lo más reiterativo son las autorizaciones vencidas por parte de las EPS. Lo cual se realiza acompañamiento por parte del servicio de Atención al usuario y el servicio de facturación con el propósito de que el usuario no pierda la cita o el procedimiento, seguida por la falta de información del estado de salud de los pacientes hospitalizados, esta situación se ha venido solucionando con el suministro de celulares y tablets para realizar las videollamadas a los familiares y se lleva un registro diario de las mismas, la tercer causa es mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX, se están realizando continuamente capacitaciones con el personal enfocados en el buen servicio y la Humanización. Como cuarta causa aparece mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico, de igual manera se programan capacitaciones en Humanización y por último es la perdida de elementos personales, si bien no son muchos los casos se creó un sistema semanal de depuración de elementos donde los servicios de SIAU, y Enfermería revisan los elementos dejados en los pisos y el servicio de Trabajo Social se encarga de llamar a los familiares para recojas los elementos y así evitar la pérdida de los mismos.

6. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el II trimestre de cada año se recibieron 19 peticiones, las cuales todas fueron con relación a solicitud de citas con especialistas en el Servicio de Consulta Externa. Para ninguno de los periodos se presenta variación.

7. COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RADICADAS DEL PERIODO FRENTE AL MISMO PERIODO EN EL AÑO ANTERIOR.

El análisis que podemos hacer con relación a la gráfica es que NO hay variación entre los dos periodos comparados, todas relacionadas con la solicitud de citas con especialistas.

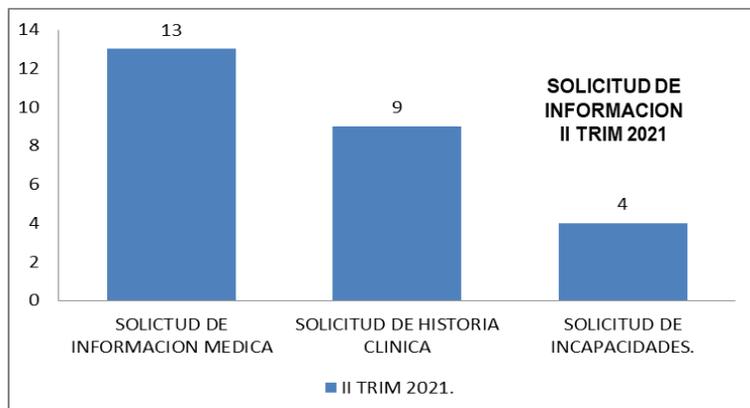


8. TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

Para el II trimestre del año 2021, se radicaron 26 solicitudes de información, estas solicitudes fueron en por falta de información del estado de salud del paciente hospitalizado para con los familiares (13).

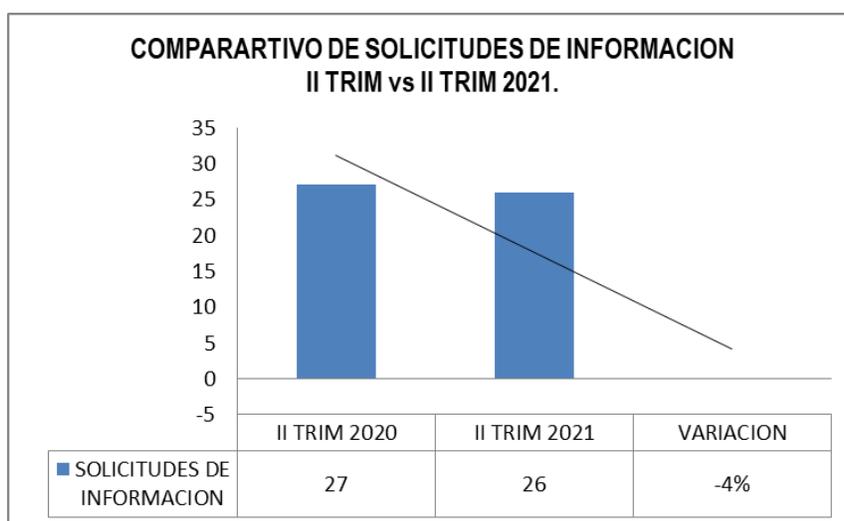
Solicitud de historias clínicas (9) y solicitud de incapacidad (4).

Esto comparado con el mismo periodo del año 2020 que fueron 27 hay un incremento negativo del 4%.

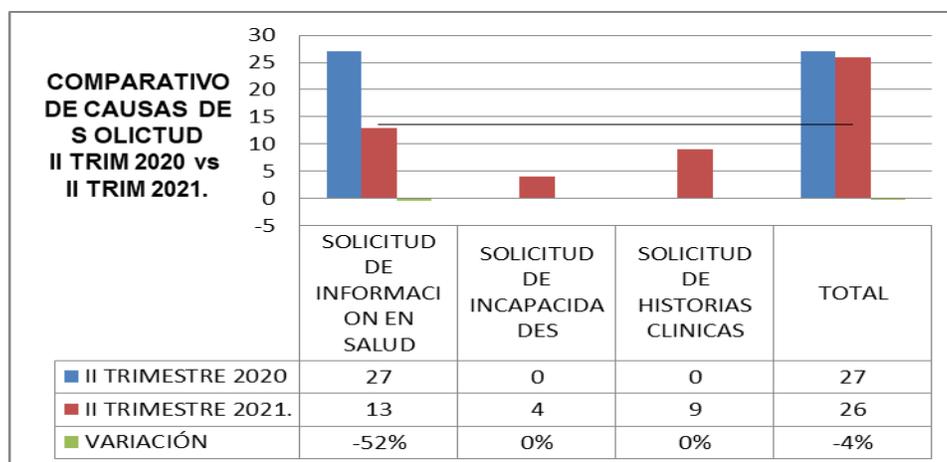


9. COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO, FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

La disminución de las solicitudes de información entre los dos segundos trimestres de los años 2020 y 2021 fue de un -4%, es de anotar que en ese periodo el Hospital Regional de Zipaquirá, fue nombrado como referente de COVID – 19 y se estaba adaptando a esa situación, las manifestaciones son por las mismas causas, a pesar de que se han tomado medidas correctivas se siguen presentando los mismos inconvenientes, teniendo en cuenta que se ha incrementado mucho la cantidad de pacientes con COVID-19.

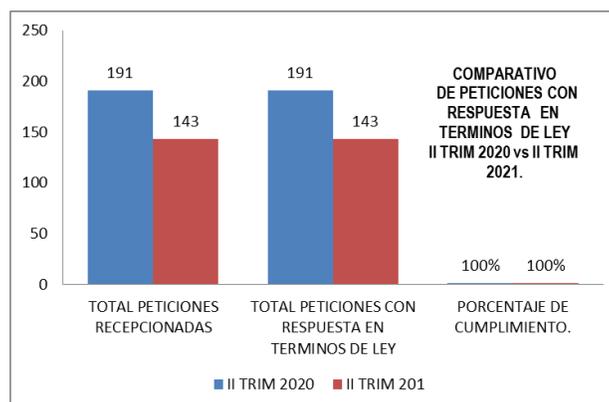


10. COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.



Como podemos observar en el cuadro comparativo la diferencia entre las numero de solcitudes es el mismo en los dos periodos comparados, la diferencia se da en que en el año 2020, solo fueron solcitudes de información en salud, a diferencia que en el mismo periodo del año 2021, las solicitudes fueron por información en salud, historias clinicas e incapacidades.

11. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY.





HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Informe de Gestión

05DE07 – V3

Con relación a la oportunidad de respuesta en terminos de ley , no tenemos ningun inconveniente, se ha cumplido estrictamente.

Realizo:

JAIME ALBERTO ORTIZ OSPINA.

LIDER DE ATENCION AL USUARIO – SIAU.

HOSPITAL REGIONAL.



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”