

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

INFORME DE GESTION DEL PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

PERIODO PRIMER TRIMESTRE 2021

ZIPAQUIRÁ, ABRIL 2021

INFORME DE GESTIÓN AÑO 2021 – ANALISIS DEL I TRIMESTRE.

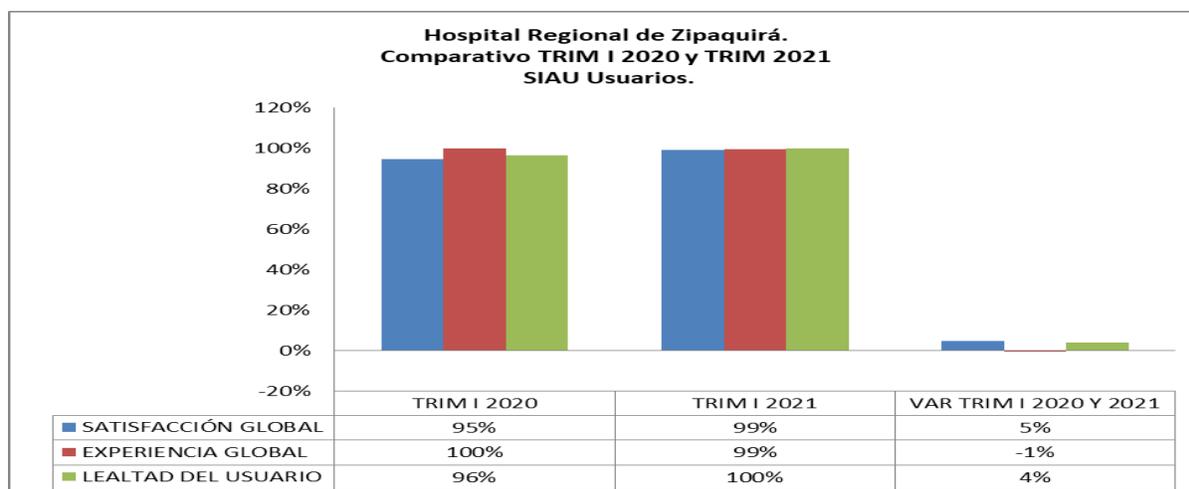
Hospital Regional de Zipaquirá.



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

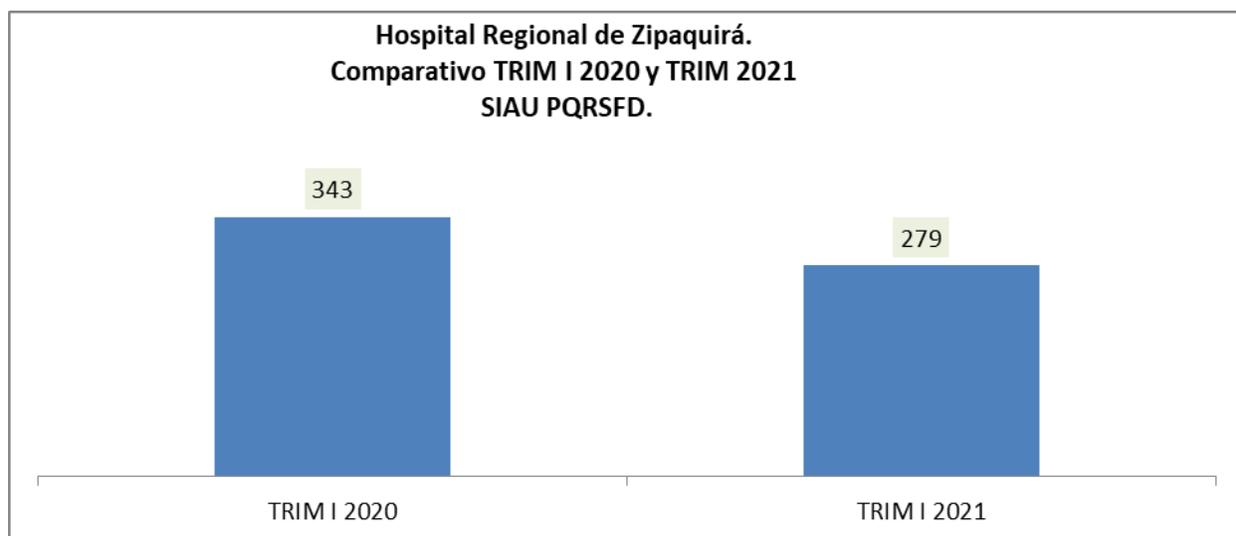


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial.

Analizando la gráfica anterior podemos observar que en el HRZ, hubo una variación muy leve en lo que tiene que ver con la satisfacción global, la experiencia global y la lealtad del usuario, donde la percepción del usuario en relación al servicio recibido es muy satisfactoria.

Aun cuando el indicador muestra un buen desempeño, se siguen presentando inconvenientes para la asignación de citas en consulta externa y falta de adherencia a los mecanismos de información del estado de salud de los pacientes a los familiares por parte de algunos médicos tratantes, sin embargo por parte del servicio se refuerza diariamente que los servicios se comuniquen con las familias.

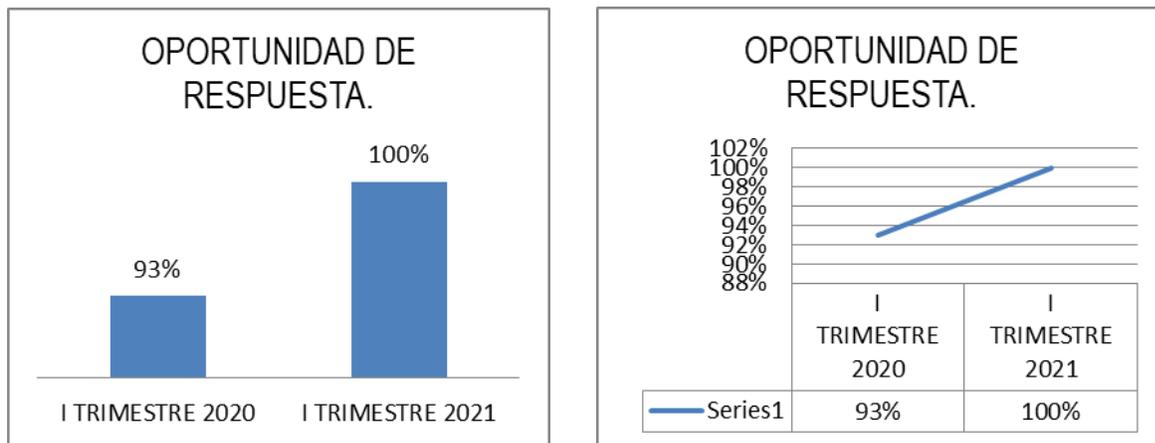
ANÁLISIS DE LAS PQRS DEN EL I TRIMESTRE DEL AÑO 2021.



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial.

Para el primer trimestre del año 2021 podemos observar una variación en negativa con relación al primer trimestre del año inmediatamente anterior, se presentaron más reclamos, relacionados en la inoportunidad para brindar información del estado de salud de los pacientes hospitalizados para los familiares, con el fin de minimizar esta situación se siguen utilizando los celulares en cada piso, las tablets para realizar las video – llamadas, se nombraron padrinos de los pisos para que ellos estén recordando diariamente el hacer las llamadas y se llevan loístas donde se registran las llamadas, la fecha, la hora y quien recibe la misma.

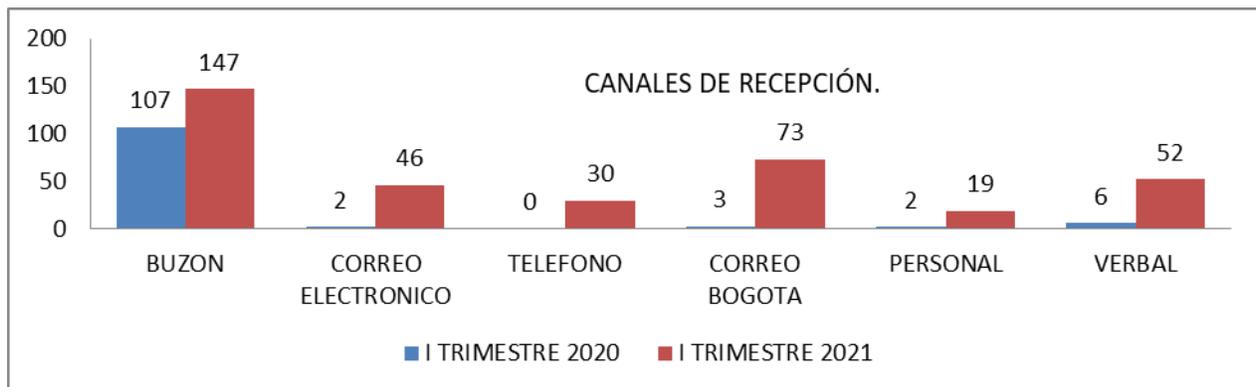
RESPUESTAS EN TERMINOS DE LEY (RESOLUCION 0256)



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial.

El análisis de la gráfica de oportunidad de respuesta es que se presentó una variación positiva entre el primer trimestre del año 2020 y el primer trimestre del año 2021, esto se presenta por que en el primer trimestre del año 2020 los servicios de Urgencias y hospitalización presentaron una demora en los tiempos de respuesta, a lo cual se les realiza los llamados de atención respectivos por parte de la dirección del hospital y se establecieron los planes de mejora.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSDF.

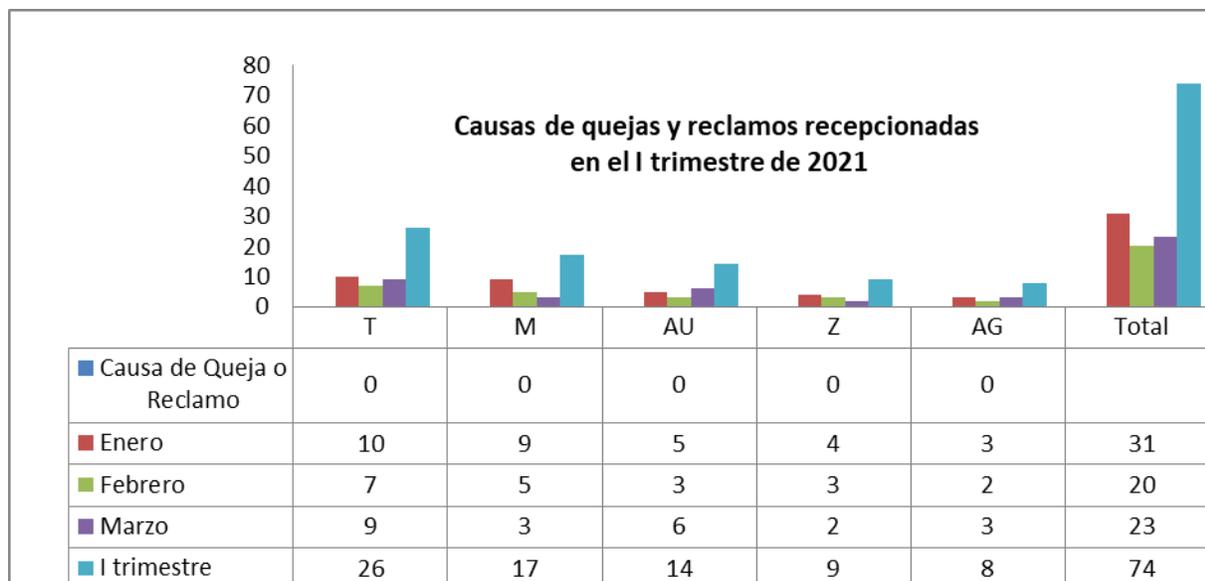


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial.

Para el primer trimestre del año 2021 podemos destacar hubo un incremento positivo de 40 manifestaciones con relación al primer trimestre del año 2020 siendo este el medio más utilizado para que los usuarios se manifiesten, seguido está en el primer trimestre del año 2021 el correo institucional de Bogotá evidenciándose una diferencia con relación al mismo trimestre del año anterior, donde el segundo lugar fue el correo electrónico del servicio de SIAU del HRZ y en tercer lugar para el primer trimestre del año 2021, son las manifestaciones verbales, teniendo en cuenta que en el mismo periodo evaluado del año anterior el HRZ estaba iniciando labores; por lo tanto no era muy común que la gente se acercara a manifestarse verbalmente y tampoco se tenía línea telefónica como en este año.

Causas de Quejas y Reclamos recepcionadas en el I trimestre de 2021 HRZ.

Código	Causa de Queja o Reclamo	Enero	Febrero	Marzo	I trimestre	%
T	Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias	10	7	9	26	27%
M	Demora en la entrega de resultados: lab. Clínico, rx, Gastro, cardio, orl etc.	9	5	3	17	18%
AU	Demora en la autorización de la EPS.	5	3	6	14	15%
Z	Perdida de elementos personales del usuario	4	3	2	9	10%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, como auxiliar de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX	3	2	3	8	9%
TOTAL		31	20	23	74	80%



Para el I trimestre del año 2021 se presentaron 94 QR, las principales causas de quejas y reclamos, de las cuales las primeras cinco(5) causas en su orden son: **Primera Causa Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias**, que equivale al (27%) a lo que se le solicitó Plan de mejora al servicio de hospitalización el cual se está llevando a cabo y esta registrado en la plataforma ALMERA, con el código 05GC24. Como acción de mejora se implementó en todos los pisos diligenciar una planilla con los registros de llamadas, actualmente se evidenció un incremento en los reclamos por la misma causa y por este motivo se creó un grupo (chat) para estar informando las inconformidades respecto al tema.

La segunda causa Demora en la entrega de resultados: lab. Clínico, equivalente al (18%) la cual no se solicitó plan de mejora, debido a que la demora de entrega de resultados COVID-19, es exclusivamente del servicio de laboratorio, teniendo en cuenta que los resultados no dependen del Hospital, sino que son responsabilidad de la secretaria de salud para usuarios régimen vinculado y para usuarios régimen contributivo es responsabilidad de los laboratorios de COLCAN, con un promedio de entrega de resultados entre 8 a 12 días y hay que tener en cuenta en los tiempos de picos la demora es mayor. Se ha tratado de sensibilizar y reforzar la información al usuario en este sentido.

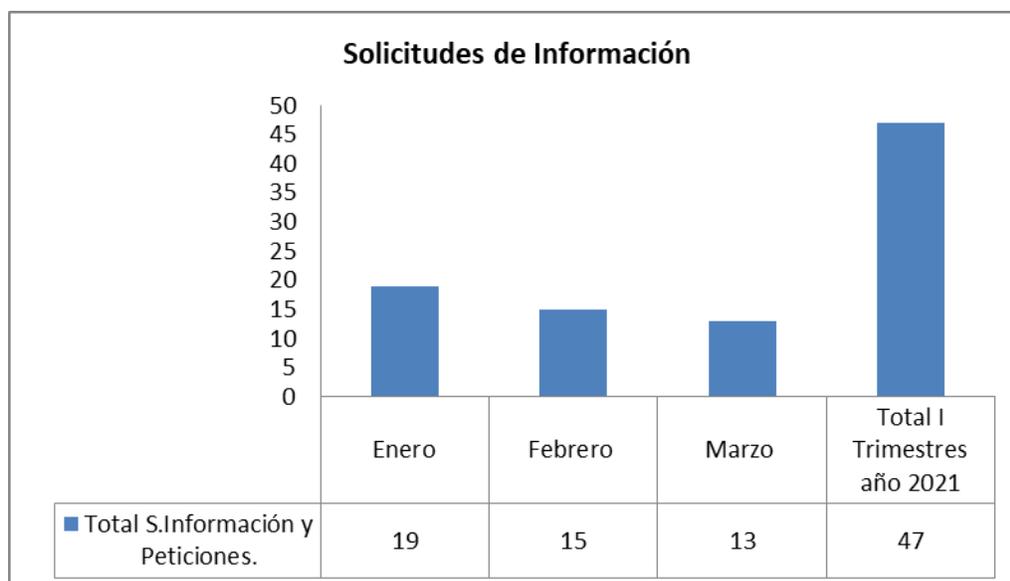
En tercer lugar la causa es **Demora en la autorización de servicios a expensas de la EPS**, que equivale al (15%) para realizar procedimientos en la institución, por falta de conocimiento de los usuarios sobre el proceso que se hace internamente.

La cuarta causa es Perdida de elementos personales del usuario, equivalente al (10%) ha disminuido por que se establecieron planillas de recepción de elementos con formas de los responsables, y en algunos casos los colaboradores han respondido por la pérdida de dichos elementos, al evidenciarse incumplimiento en el procedimiento o fallas en el cuidado de los mismos.

La quinta causa es Falta en la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, como auxiliar de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX, que equivale al (9%) por medio de capacitaciones se ha venido disminuyendo las quejas y reclamos y la actitud de los funcionarios ha mejorado.

CAUSAS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN I TRIMESTRE DE 2021

	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trimestres año 2021	%
S. Información y Peticiones.	19	15	13	47	17%



Fuente: Matriz interna – Base de datos año 2021.

Para el I trimestre del año 2021 se presentaron **47 solicitudes de información** las cuales son:

24 (51%) por solicitud de citas y 23 (49%) por solicitud de incapacidades, solicitud de historias clínicas y certificaciones de aislamiento por el tema del COVID-19.