

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO II TRIMESTRE 2021

BOGOTÁ D.C. JULIO DEL 2021



051



SC5520-1



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

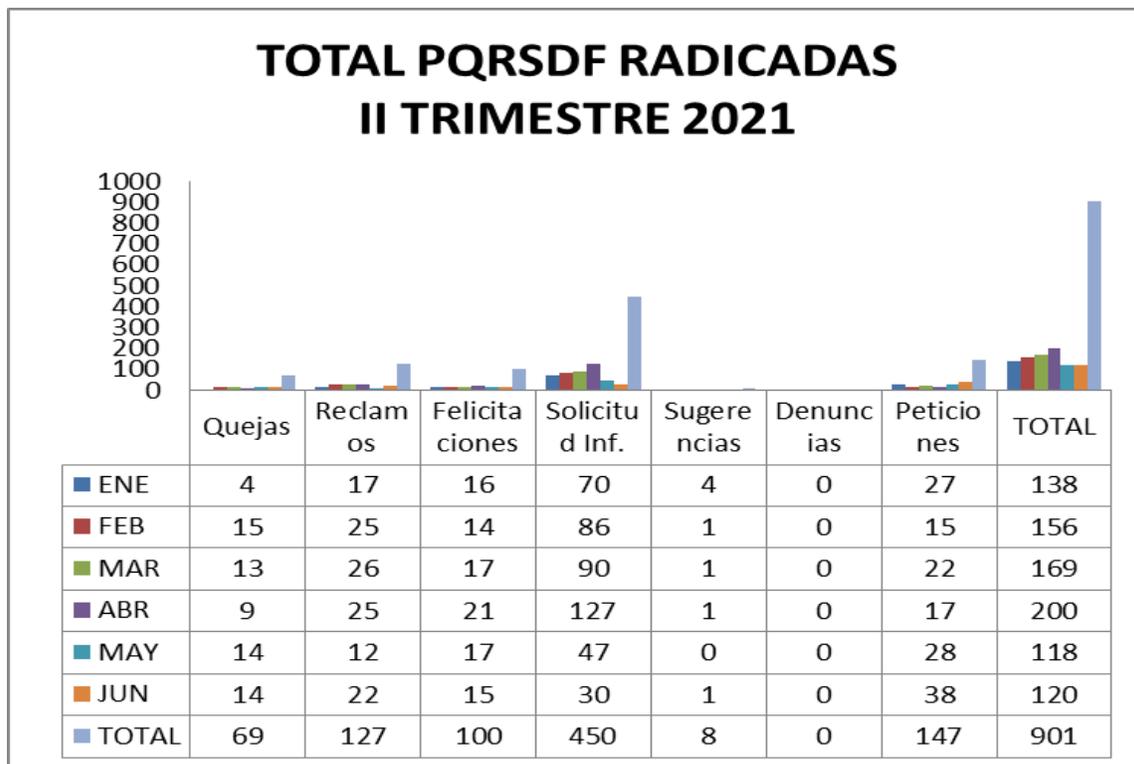
www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

El trámite 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 en su artículo 23, 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.

El presente informe semestral de gestión y seguimiento a las PQRSD es elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, que es la dependencia encargada 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, DE LAS PETICIONES II TRIMESTRE AÑO 2021



Durante el II trimestre del año 2021 se recibieron un total de 901 PQRSD, evidenciando que las solicitudes de información fueron 450 y representan un 49,9% de total de las radicaciones, y en las cuales se identifica como causa de la solicitud principalmente medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de radicación de hojas de vida entre otros.

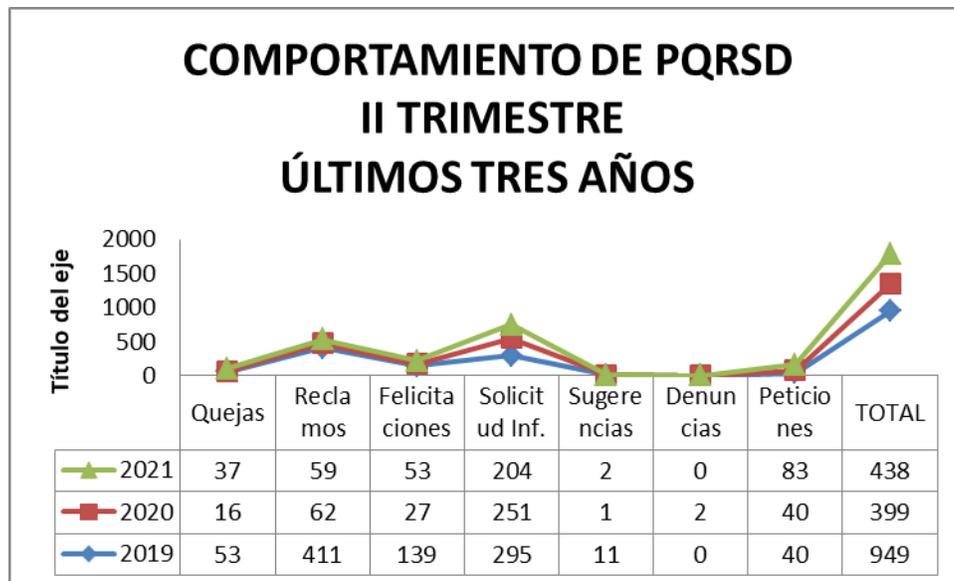
De las 901 manifestaciones el 21,7 % con (196) tiene relación con algún derecho del usuario vulnerado por los funcionarios de la ESE, desde la Subdirección de defensoría al Usuario se informa al jefe del Servicio correspondiente y se solicita la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes, los planes de mejora formulado son aprobados por la dirección del servicio al que se solicitó, desde la Subdirección de defensoría al usuario se realiza seguimiento al cargue del plan de mejora en Almera y al cumplimiento de las acciones proyectadas

COMPORTAMIENTO DE PQRSD II TRIMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

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

COMPARATIVO II TRIM AÑO 2019 – 2021						
CLASIFICACIÓN	II TRIM 2019	%	II TRIM 2020	%	II TRIM 2021	%
Quejas	53	6%	16	4%	37	8%
Reclamos	411	43%	62	16%	59	13%
Felicitaciones	139	15%	27	7%	53	12%
Solicitud Inf.	295	31%	251	63%	204	47%
Sugerencias	11	1%	1	0%	2	0%
Denuncias	0	0%	2	1%	0	0%
Peticiones	40	4%	40	10%	83	19%
TOTAL	949	100%	399	100%	438	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un análisis comparativo del II trimestre del 2019 al II trimestre de 2021 encontramos: Para el 2019 se presentaron un total de 949 manifestaciones mientras que para el mismo periodo para el año 2020 se evidencian 399 manifestaciones una disminución del 4,6% y para el mismo periodo en el año 2021 se presentaron un total de 438

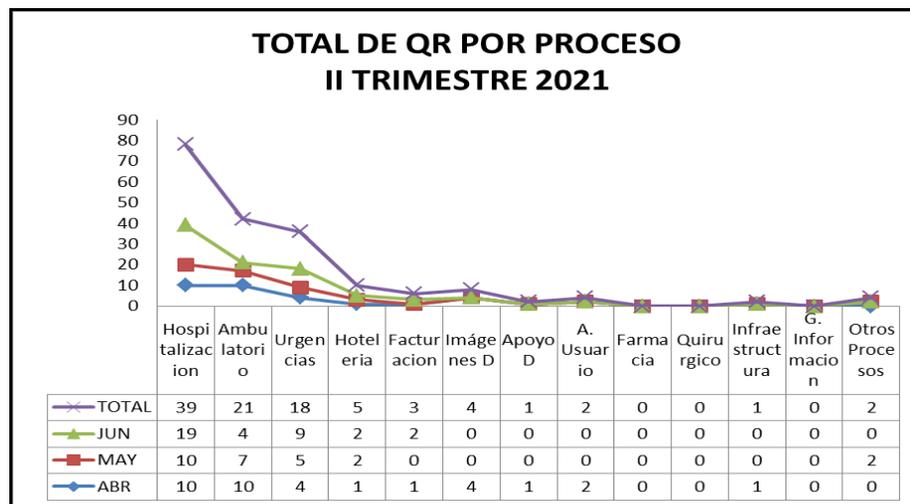
manifestaciones que en relación año 2019 disminuye un 4,2% y con relación al mismo periodo del año 2020 hay un aumento de 4,6%. Observando una variación en estos periodos se disminuye para el año 2020 y se aumenta para el año 2021 esta variación es acorde con los cambios que ha presentado el HUS en cuanto a la prestación de los servicios por pandemia ya que para el año 2020 se disminuyó la prestación de los servicios y para el año 2021 nuevamente se reabren todos los servicios.

De acuerdo con su clasificación las quejas y reclamos presentan una tendencia a la baja mientras que las solicitudes de información presentan un comportamiento constante durante los tres años objeto de estudio, Es de resaltar que las radicadas por concepto de peticiones presentan un comportamiento con tendencia al aumento a lo largo del periodo de análisis.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO SEGUNDO TRIMESTRE 2021

PROCESOS INVOLUCRADO	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Hospitalización	10	10	19	39
Ambulatorio	10	7	4	21
Urgencias	4	5	9	18
Hotelería	1	2	2	5
Facturación	1	0	2	3
Imágenes D	4	0	0	4
Apoyo D	1	0	0	1
A. Usuario	2	0	0	2
Farmacia	0	0	0	0
Quirúrgico	0	0	0	0
Infraestructura	1	0	0	1
G. Información	0	0	0	0
Otros Procesos	0	2	0	2
TOTAL	34	26	36	96

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el segundo trimestre del año 2021, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso de hospitalización con un total de 39 QR radicadas de este proceso, y representa un 40,6% del total de QR recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso ambulatorio con un total de 21 QR interpuestas, las cuales representan un 21,8% del total de las QR radicadas y seguido del proceso de urgencias con un total de 18 QR radicadas que ocupan un 18,7% del total de las QR radicadas del periodo.

QUEJAS Y RECLAMOS

TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE AÑO 2021



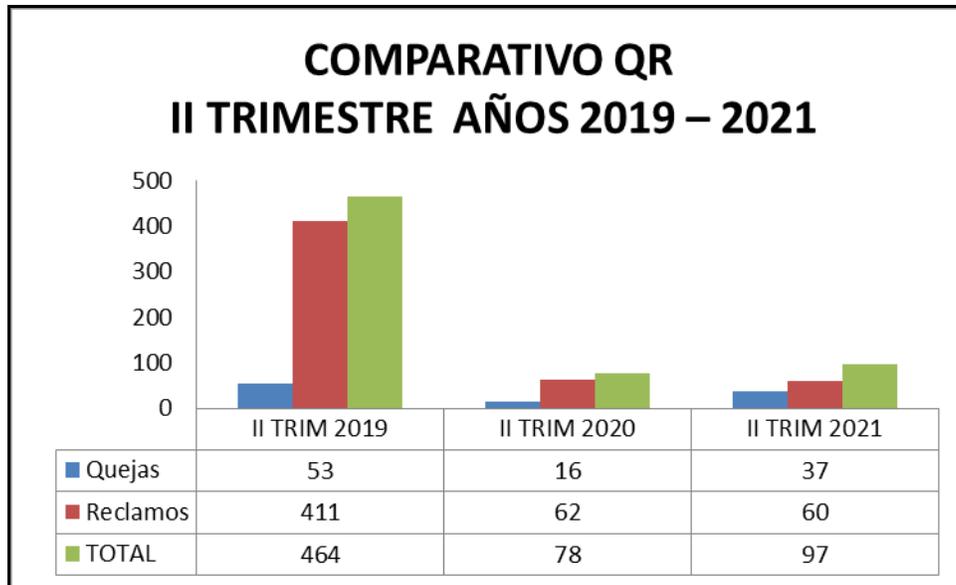
Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el segundo trimestre del año 2021 se presentaron un total de 96 QR, evidenciando una disminución con respecto al año 2020 en el mismo periodo de un 1,3%.

COMPARATIVO QR II TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS

COMPARATIVO II TRIMESTRE 2019 – 2021						
Quejas y Reclamos	II TRIM 2019	%	II TRIM 2020	%	II TRIM 2021	%
Quejas	53	11%	16	21%	37	38%
Reclamos	411	89%	62	79%	60	62%
TOTAL	464	100%	78	100%	97	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia



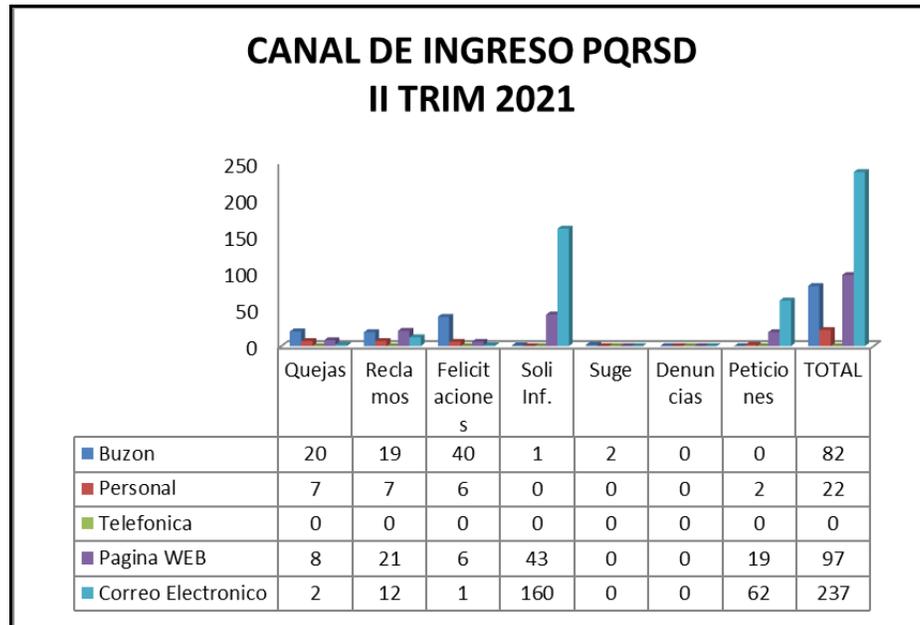
Realizando un análisis del comportamiento de las quejas y reclamos presentadas durante el segundo semestre de los años 2019, 2020 y 2021 encontramos que a partir del año 2020 se ha venido presentando una importante disminución en la radicación de quejas y reclamos pasando de 464 en el 2019, 78 en el 2020 y 97 en el 2021 con una variación muy significativa del 380,3% en el periodo objeto de análisis.

Lo que permite afirmar que esta variación tiene como casusa la disminución de la prestación de servicios en pandemia y adicional que las acciones de mejora formuladas e implementadas por cada uno de los responsables de los servicios, junto con sus equipos de trabajo, fueron asertivas.

CANALES DE INGRESO II TRIMESTRE 2021

CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIM 2021					
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico
Quejas	20	7	0	8	2
Reclamos	19	7	0	21	12
Felicitaciones	40	6	0	6	1
Soli Inf.	1	0	0	43	160
Sugerencias	2	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	0	2	0	19	62
TOTAL	82	22	0	97	237

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2021



El HUS cuenta con diferentes canales establecidos para la recepción de las PQRSD, después de analizada la información se puede indicar que el canal que más es atractivo al peticionario es el correo electrónico por medio del cual se evidencia una radicación de 237 manifestaciones que representa un 184% de uso con respecto a los otros canales, lo que permite concluir que por la facilidad de uso y acceso para el usuario es la herramienta más efectiva para realizar las manifestaciones y dar la respuesta a las PQRSD. En segundo lugar, como canal de ingreso se encuentra la página Web con un total de 97 raditaciones correspondientes al 22,1 %. Es de anotar que se cuenta con 11 buzones de sugerencias, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más practica la radicación de la manifestación, sin embargo y curiosamente este medio no es tan utilizado ya que se evidencia solamente 82 manifestaciones radicadas por este medio el cual tiene un 18,7% de uso con respecto a los demás canales, así mismo se evidencia el uso de los otros canales en una baja proporción y se concluye que el medio que no es usado por el usuario para radicar sus manifestaciones es el telefónico.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2021

Atributos de Calidad afectados Segundo Trimestre Año 2021			
Atributos de Calidad afectados	ABR	MAY	JUN
Oportunidad	3	4	3
Accesibilidad	12	2	3
Humanización	3	9	16
Seguridad	3	3	7
Continuidad	13	8	7
Pertinencia	0	0	0
TOTAL	34	26	36

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2021

COMPARATIVO II TRIM 2019 - 2021						
Atributos de Calidad afectados	2019	%	2020	%	2021	%
Oportunidad	92	20%	12	15%	10	10%
Accesibilidad	250	54%	27	35%	17	18%
Humanización	50	11%	21	27%	28	29%
Seguridad	17	4%	6	8%	13	14%
Continuidad	14	3%	12	15%	28	29%
Pertinencia	41	9%	0	0%	0	0%
TOTAL	464	100%	78	100%	96	100%

Se realiza un análisis a las manifestaciones radicadas y cuáles de ellas están asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que para el año 2019, el principal atributo de calidad vulnerado era la accesibilidad sin embargo para el segundo trimestre del año 2021, se identifican dos atributos en igualdad numérica de afectación los cuales son humanización y continuidad, los más afectados y representan un 29,1% de quejas y reclamos identificadas con vulneración en los atributos de calidad.

Es muy importante afirmar que comparando los tres últimos años 2019,2020 y 2021 se evidencia una disminución importante en la vulneración de los atributos asociados a calidad.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2021:

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2021				
DERECHO DEL USUARIO	ENE	FEB	JUN	TOTAL
Recibir atención humanizada	3	8	16	27
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	1	0	1
Recibir información integral	0	0	0	0
Recibir atención preferencial	0	0	0	0
Recibir atención oportuna y segura	18	31	20	69
Consentimiento informado	0	0	0	0
Participación social	0	0	0	0
TOTAL	21	40	36	97

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

COMPARATIVO DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRES AÑOS 2019 - 2021						
DERECHO DEL USUARIO	2019	%	2020	%	2021	%
Recibir atención humanizada	50	11%	24	31%	31	32%
Preguntar, expresar mis inquietudes	263	57%	2	3%	1	1%
Recibir información integral	1	0%	0	0%	2	2%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	150	32%	52	67%	62	65%
Consentimiento informado	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%
	464	100%	78	100%	96	100%

De acuerdo a las quejas y reclamos presentados en el II trimestres se observa que el 65 % de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración de recibir una atención oportuna y segura, situación que comparada con el mismo periodo en el año 2020 se evidencia una leve disminución del 2%, lo sigue el derecho a recibir atención humanizada, el cual representa un 32% del total de las peticiones, y frente al año 2020 se nota un ligero aumento del 1%.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE 2021 HUS BOGOTA

A continuación, se describen las 5 principales causas que originaron las manifestaciones presentadas en el II trimestre año 2021.

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	TOTAL II TRIM
AJ	Falta de calidez y trato amable.	28
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	12
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	10
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	7
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	5

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total de 97 Quejas y Reclamos radicados en el segundo trimestre del año 2021, se concluye que las 5 primeras causas identificadas representan un 22,1% del total de los inconformismos radicados en el trimestre:

Primera causa AJ: la falta de calidez y trato amable, con (28) QR por la misma causa que equivale al 28,8% y en comparación con al año anterior para el mismo periodo se evidencia un aumento del 0,8%.

Segunda causa AG: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.

Tercera Causa R: Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.

Cuarta Causa S: Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.

Quinta Causa Z: Perdida de elementos personales del usuario.

COMPARATIVO 5 PRIMERAS CAUSAS DE QR SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021 VS II TRIMESTRE AÑO 2020

NUMERO DE POSICION DE LA CAUSA	CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	II TRIM AÑO 2020	CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	II TRIM 2021
PRIMERA CAUSA	R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo,	23	AJ	Falta de calidez y trato amable.	28
SEGUNDA CAUSA	AJ	Falta de calidez y trato amable.	20	R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc.	10
TERCERA CAUSA	G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	4	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	12
CUARTA CAUSA	E	Demora en el proceso de facturacion (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias)	3	S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	7
QUINTA CAUSA	Ñ	Demora en la programacion de cirugía: Amb y Hospitalizacion.	5	Z	Perdida de elementos personales del usuario.	5

Comparando las 5 primeras causas de las QR del segundo trimestre año 2020 con las 5 primeras causas QR del segundo trimestre año 2021, evidenciamos que hay una variación en la posición de las causas, en cuanto a que la primera causa del año 2020 fue la R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc; para el año 2021 en el segundo trim estre de identifica com o primera causa la AJ Falta de calidez y Trato amable la cual presenta un aumentó del 0,8% con respecto al año anterior las causas G

Igualmente sucede con la causa R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc., en el año 2020 para este periodo se identificó como primera causa ya para el año 2020 pasa a

ser segunda causa y disminuye en un 43,4% con respecto al año anterior, lo que sugiere que las acciones de mejora dieron resultado.

Como novedad también encontramos que para el segundo semestre del año 2021 aparecen tres nuevas causas, las cuales no se vieron reflejadas en el segundo trimestre del año 2020 y estas son:

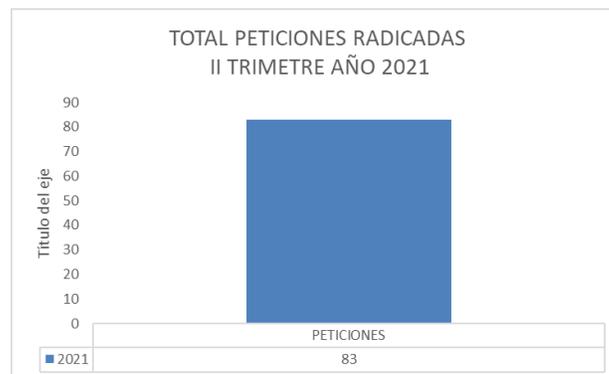
Segunda causa AG: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.

Tercera Causa R: Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.

Cuarta Causa S: Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.

Quinta Causa Z: Perdida de elementos personales del usuario.

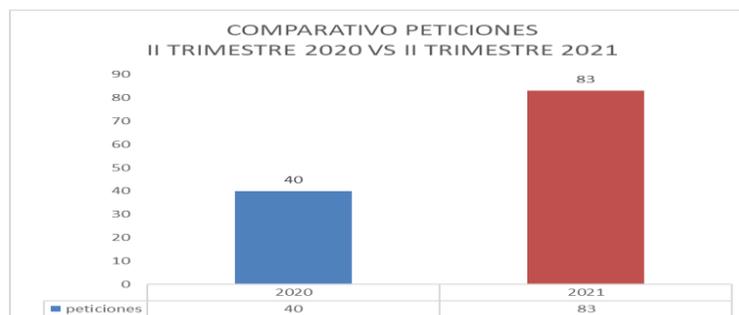
PETICIONES



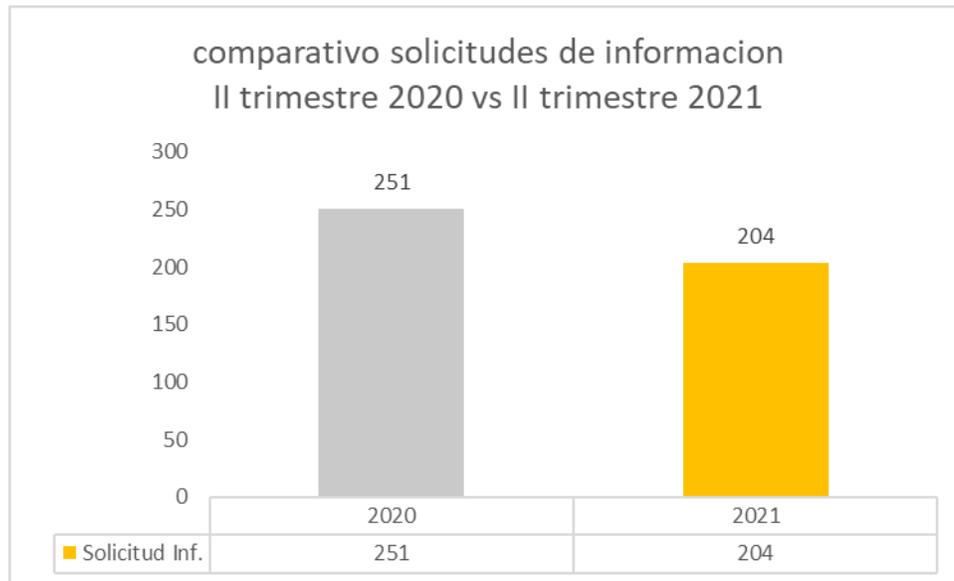
Para el primer trimestre del año 2021 se radicaron un total de 83 peticiones, cabe anotar que para el primer trimestre del año 2020 se tuvo un total radicado de 64 peticiones de las cuales y luego de haber realizado un ajuste al proceso encontramos que 59 de estos corresponden realmente a traslados realizados a Zipaquirá.

Se concluye entonces que el total de peticiones para el primer trimestre del año 2021 es de 5 peticiones.

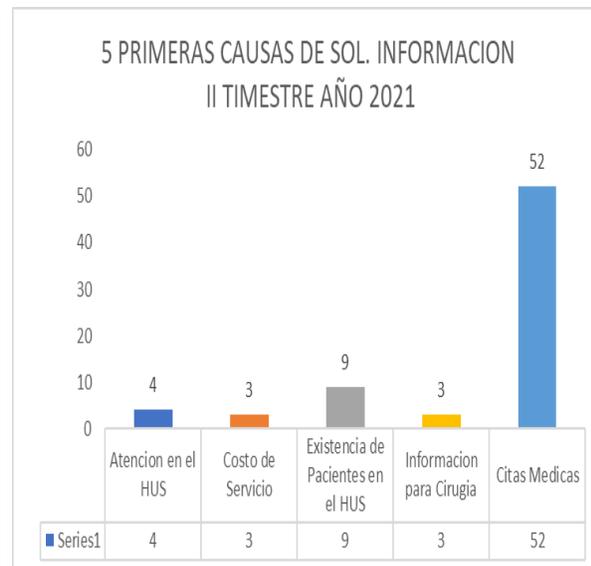
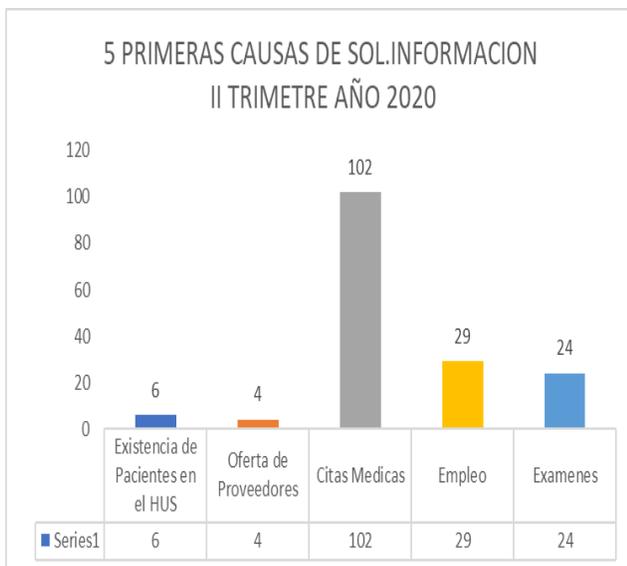
COMPARATIVO PETICIONES SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020 VS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021



Como se puede evidenciar en la gráfica anterior de las peticiones radicadas del primer trimestre 2021 en relación a las peticiones radicadas primer trimestre 2020 hay un aumento de 43 peticiones que equivale a un 43,1 8%, del total de las peticiones radicadas en este periodo.

SOLICITUDES DE INFORMACION
COMPARATIVO SOLICITUDES DE INFORMACION SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020 VS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021


Como se puede evidenciar en la gráfica anterior de las solicitudes de información radicadas en el segundo trimestre 2021 en relación a las solicitudes de información radicadas segundo trimestre 2020 hay una disminución de 47 peticiones que equivale a un 18,7 % del total de las solicitudes de información radicadas en este periodo con respecto al mismo periodo año 2020.

COMPARATIVO 5 PRIMERAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION
COMPARATIVO SEGUNDO TRIMESTRE 2020 VS SEGUNDO TRIMESTRE 2021


Como se puede evidenciar para el año 2020 la primera causa identificada fue solicitud de citas médicas, la cual comparada con el mismo periodo del año 2021 está disminuida en un 50,9%, esto gracias a las estrategias generadas con la Central de citas, cabe destacar que para el año 2021 en el segundo trimestre aparecen cuatro nuevas causas con relación al mismo periodo año 2020, estas nuevas causas son:

1. Existencia de pacientes en el HUS
2. Atención en el HUS
3. Información para Cirugía
4. Costo de servicios

Esto es coincidente con la situación actual por la que atraviesa el HUS por las restricciones de la pandemia, ya que es mucho más indispensable para los usuarios conocer el estado de sus familiares en las unidades UCI, conocer sobre los servicios que están activos en el HUS, recibir información sobre los procedimientos quirúrgicos que aún no están habilitados por pandemia y la necesidad clara de conocer el costo de los servicios para evitar los trámites de autorizaciones.

SUGERENCIAS

Sugerencias con fuente PQRS: Durante el II trimestre del año 2021, los Usuarios presentaron 2 sugerencias de las cuales gestionaron así:

Petición # 552 sugiere: “...Continuación petición Recomendaciones de aseo- los baños no realizan limpieza y aseo muy bien la habitación la limpian, ¿¿muy mal con que debe xxx xxx xxx debe ser de ingreso a la caneca xxx xxx??’.”, Se gestionó se hace solicitud a Hotelería para que retroalimenten al personal de aseo en el protocolo de limpieza y desinfección.

Petición # 850 Sugiere: “La sugerencia es que en la Samaritana de Zipaquirá hace falta el servicio de Hematología si Uds pudieran tener ese servicio será muy útil para muchas personas.”. Se gestionó con el área de planeación la cual dio como respuesta que en este momento no era viable puesto que el servicio no estaba habilitado y la demanda del mismo no es tan alta.

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2021

Para el II trimestre del 2021 se observa que se radicaron 385 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 91 %, que corresponde a 350 peticiones, quedando 35 correspondientes al 9% sin contestar, es decir la respuesta de estas peticiones se debe emitir posterior al 1 Julio de 2021, en conclusión, durante el II trimestre /2021, se da respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.

II Trimestre año 2021						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Quejas	9	14	14	37	9%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo	29	78%
Reclamos	25	12	22	59	14%		48	81%
Solicitud Inf.	127	47	30	204	49%		200	98%
Sugerencias	1	0	1	2	0%		2	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	1%
Peticiones	17	28	38	83	20%		71	86%
TOTAL	179	101	105	385	100%		350	91%

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

PUMP. Novedades de Seguridad con fuente de PQSRD: Desde la Subdirección se notificaron oportunamente a la Referente de Seguridad del Paciente un total 9 manifestaciones relacionadas con Novedades de seguridad, las cuales 6 fueron investigadas por el Equipo de Seguridad del paciente y tres están en analisis.

ID	Código	Estado	Fecha reporte (AAAA-MM-DD)	¿Dónde ocurrió la novedad?	¿Servicio que reporta la novedad?	Clasificación	No. identificación	Nombres completos	Apellidos completos	CONCLUSIÓN DEL CASO REPORTADO
7795	NSP -20211915	Gestión y análisis del evento	2021-06-22	HOSPITALIZACIÓN 2DO NORTE	DEFENSORIA DEL USUARIO		23729336	MARIA HELENA	GONZALEZ DE SANCHEZ	Pendiente análisis multidisciplinar programado para el miercoles 07 de julio de 2021
6259	NSP -2021379	Evento Cerrado	2021-02-10	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	DEFENSORIA DEL USUARIO	DESCARTADO	80540306	MIGUEL ANGEL	BENITEZ DICONICIO	Se trata de requerimiento de información al HUS, no aplica como Novedad de Seguridad
6257	NSP -2021377	Evento Cerrado	2021-02-10	HOSPITALIZACIÓN 2DO SUR	DEFENSORIA DEL USUARIO	INCIDENTE	41475822	EDELMIRA	TORRES	DADO QUE NO SE REGISTRA INCREMENTO DE DOLOR EN HC SEGÚN EVA APLICADA SE CLASIFICA NOVEDAD DE SEGURIDAD COMO PRESUNTO INCIDENTE, DEMORA EN LA ADMINISTRACIÓN DE ANALGESIA RELACIONADO CON ERROR DE PERCEPCIÓN (SUBVALORACIÓN DLE PACIENTE)
6072	NSP -2021192	Evento Cerrado	2021-01-22	HOSPITALIZACIÓN 3RO SUR	DEFENSORIA DEL USUARIO	INCIDENTE	19174304	ISMAEL	BOLAÑOS CASTILLO	Según los registros de enfermería y la formulación médica se considera novedad como un incidente derivado por fallos en la comunicación del equipo de salud con el paciente y su familia. Cabe mencionar que se evidencio en la historia clínica que los planes de cuidado del paciente y la formulación médica se cumplió según las ordenes médicas.
6267	NSP -2021387	Evento Cerrado	2021-02-11	HOSPITALIZACIÓN 2DO NORTE	DEFENSORIA DEL USUARIO	INCIDENTE	N/A	N/A	N/A	No se cuenta con datos de identificación del paciente , sin embargo con base en el reporte recibido se clasifica novedad de seguridad como presunto INCIDENTE relacionado con Comunicación no efectiva con el paciente y/o su familia
6382	NSP -2021502	Repetido	2021-02-19	HOSPITALIZACIÓN 3RO SUR	DEFENSORIA DEL USUARIO	REPETIDO	342226	JOSE ANANIAS	URBINA VASQUEZ	Clasificada en 2021 como repetida ya que fue notificada en el 2020, bajo consecutivo 20205519, concluyendose posterior al análisis ANCLA realizado como :Una vez evidenciados los factores contributivos, se clasifica novedad de seguridad como presunto EVENTO ADVERSO,abración en dorso izquierdo secundario a caída del paciente relacionado con no adherencia al Protocolo 03PH37 PREVENCIÓN RIESGO DE CAIDA , dado que pese a los factores de riesgo que incrementan el riesgo del paciente, no se garantizan en completitud las medidas para la prevención del riesgo de caída.

En la matriz se evidencia la acción la conclusión que realizo el comité se seguridad del paciente a cada evento reportado.

HUS BOGOTA: Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el segundo trimestre del año 2021

A continuación, se describen las 5 principales causas presentadas en el segundo Semestre del año 2021

CONSOLIDADO DE QUEJES Y RECLAMOS AÑOS 2021								
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
AJ	Falta de calidez y trato amable.	1	6	8	3	9	16	43
R	R Dificultad en la comunicación telefonica para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumom, Rx, cardiologia, etc.	1	4	9	8	1	1	24
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	2	9	3	7	4	1	26
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	1	1	4	1	2	4	13
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	1	3	1	1	1	3	10

1. **Primera causa AJ:** falta de calidez y trato amable,
2. **Segunda causa AG:** Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.
3. **Tercera Causa R:** Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumom, Rx, cardiología, etc.
4. **Cuarta Causa S:** Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
5. **Quinta Causa Z:** Perdida de elementos personales del usuario.

Planes de Mejora I Trim 2021 derivados de las PQRSD, desde la Subdirección de defensoría al Usuario, se solicita a los líderes del proceso de enfermería, facturación, nutrición y urgencias la Formulación de 4 PM por causas relacionadas:

Jefe Doris Helena Torres:

1. **AJ Falta de calidez y trato amable**, causa identificada en la PQRSD #555, 468.
2. **Z perdida de elementos personales del usuario**, causa identificada en las PQRSD # 250 y 210
3. **AG-falta de calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería**, causa identificada en las PQRSD # 171 -276- 274-271

Dr. Elkin Antonio Molina Gómez.

1. **AJ falta de calidez y trato amable**, causa identificada en las PQRSD # 241,240, 224
2. **AH sugiere mejorar la calidad en la atención que presta el personal médico**, causa identificada en las PQRSD # 241,240, 224

Dra. Claudia Zambrano

1. **AJ falta de calidez y trato amable**, causa identificada en las PQRSD # 862

Dra. María Isabel Vega

1. **AJ falta de calidez y trato amable**, causa identificada en las PQRSD # 862

ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR QPDRSD:

Con el fin de fortalecer desde la Alta Gerencia el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las PQRSD, para la Vigencia 2021 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) donde se definió como meta anual la disminución progresiva de PQRSD en Disminuir anualmente en un 2% las Quejas y Reclamos (QR) Del total de QR interpuestas en la misma vigencia por las cinco principales causas identificadas.

Para disminuir las 5 primeras causas de PQRSD identificadas, se formularon 2 planes de mejora por los subdirectores y/o líderes de los procesos y se realizó seguimiento encontrando como se describe a continuación el porcentaje del cumplimiento:

Los planes de mejora están publicados en Almera con los códigos

ID 2045 que corresponde a **falta de calidez y trato amable** y tiene un avance del 50%
ID 2045 por **causa perdida elementos personales de los pacientes** el cual tiene un avance del 90%

Las evidencias de las actividades desarrolladas se encuentran igualmente publicadas en Almera.

Plan Operativo Anual (POA 2021).

Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRSD en el HUS

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

Con el fin de fortalecer desde la Alta Gerencia el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las PQRSD, para la Vigencia 2021 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) donde se definió como meta anual la disminución progresiva de PQRSD en Disminuir anualmente en un 2% las Quejas y Reclamos (QR) Del total de QR interpuestas en la misma vigencia por las cinco principales causas identificadas.

se formularon 2 planes de mejora de las 5 primeras causas identificadas, por los subdirectores y/o líderes de los procesos y se realizó seguimiento a su ejecución encontrando que:

Los planes de mejora están publicados en Almera con los códigos

ID 2045 que corresponde a **falta de calidez y trato amable** y tiene un avance del 50%
ID 2045 **por causa perdida elementos personales de los pacientes** el cual tiene un avance del 90%

Validando el indicador de cumplimiento comparativo se evidencio que, en el año 2021 con respecto al mismo periodo del año 2020, se presentó una disminución en las QR del 8.3% del total QR radicadas, lo que evidencia que para el año 2021 se cumplió con el resultado de la meta trazada.

Igualmente se evidencia que los planes de mejoramiento han sido efectivos en cuanto a la causa AG la cual paso de ser la primera causa en el primer trimestre a ser la tercera causa para el segundo trimestre

De esta forma se da cumplimiento a las actividades programadas para la vigencia 2021 en el POA institucional, relacionadas con el análisis y seguimiento a la disminución de las primeras 5 causas de las Quejas y Reclamos 2021

Desde la Dirección de Atención al Usuario mensualmente se publica en la Página Web institucional en el link de Atención al Ciudadano, el Registro Público de las PQRSD y trimestralmente se publica el Informe de Gestión de PQRSD de cada una de las Unidades; con el fin de dar cumplimiento de la ley 1712 ley de transparencia y acceso a la información pública.

INDICADOR:

Para el primer semestre del año 2021 el número de QR fue un total de 196

Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

$$\frac{\text{# Total de QR radicadas}}{\text{Total de QR}} * 100 = \frac{14}{196} * 100 = 7.1 \%$$

Realizado el análisis para validar el indicador de cumplimiento comparativo encontramos que: para el año 2020 se tuvo una disminución del del 10.4% y para el año 2020 del 7.1%, lo que evidencia que para el año 2021 se cumplió con el resultado de la meta trazada, sin embargo cabe aclarar que debido a la pandemia y al cierre de algunos servicios por orden nacional y departamental la atención de los usuarios continua disminuida y de la misma forma disminuyeron las QR.

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO II TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 96 = 0*100 / 97 = 0
Probabilidad de no formulación ni o ejecución planes de mejora asociados a PQRSD críticas o reiteradas por la misma causa.	Total de planes de mejora formulados por PQRSD / total PQRSD que requieren plan de mejora *100	Total de planes de mejora formulados por PQRSD = 2 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 4 *100 = 2*100 / 4 = 5
Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario en los Puntos de Información y Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información / Total de QR *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0 Total de QR = 96 0 / 97* 100 = 0



051



SC5520-1



1. Como se puede evidenciar para el segundo trimestre 2021, de **96** QR tramitadas **cero (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Se formularon un total de 2 planes de mejora de 4 que se requerían dandi un cumplimiento del 50%
3. Del total de 96 QR interpuestas por Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información CERO(0) fueron por Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

CONCLUSIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2021

- Desde la Subdirección de defensoría al Usuario, y el líder del proceso correspondiente y su equipo de trabajo se debe continuar trabajando en la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Usuario.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información Almera.
- Las respuestas dadas por los líderes de los servicios, evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional con el Comité de Humanización.
- El proceso de ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA, está normalizado y establecido como proceso estratégico; cuenta con un aplicativo para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional, en sus diferentes niveles de operación y, se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.


Elaboró: **MARISOL GARAVITO BEJARANO**
Subdirectora de Defensoría al Usuario