

Diciembre 22 de 2020

**Doctor**  
**Pablo Cáceres**  
**Gerente HRMB**

A continuación presento el informe de Seguimiento realizado durante el período de julio a diciembre 22 de 2020 correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que son interpuestos por los usuarios de la ESE Hospital Regional Manuela Beltrán y que fueron depositados en los buzones que se encuentran ubicados: en las diferentes áreas de la institución.

**INFORME**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**  
**SISTEMA DE INFORMACION DEL USUARIO**  
**PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2020**

Servicio	QUEJA	PETICION	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
CONSULTA EXTERNA	1				1
CIRUGIA					
QUIRURGICAS	1		1		24
URGENCIAS	12				1
LABORATORIO				2	5
MEDICINA INTERNA	1			2	150
VIGILANCIA	2				
GINECOLOGIA					8
FACTURACIÓN	3				
CONSULTA ESPC.	11	2	1	1	5
RADIOLOGIA	4				3
PEDIATRIA			2	1	94
ESTADISTICA	5				
SERVICIOS GENERALES	1				
ALIMENTACION					
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>291</b>

La descripción de la tabla se puede interpretar observando que el servicio con mayor número de quejas es el de urgencias con un total de 12 que corresponde al 29.2% del total

de las quejas, donde se puede evidenciar que las causas de las quejas son por motivos de demoras en la revaloración así como la demora en las tomas de ayudas en radiología y un porcentaje del 4% correspondiente a mal trato brindado por parte del personal médico. Se realizó socialización en los comités de ética desarrollados y por parte de la subdirección científica y coordinador del servicio de urgencias se realizó reunión con los coordinadores de los servicios con el fin de dar a conocer la situación y tomar los correctivos necesarios lo cual se ve reflejado en los siguientes meses, de igual manera con relación al trato brindado se realizó el procedimiento respectivo y recordatorio de funciones y comunicación asertiva en cabeza del coordinador de urgencias. Realizando un análisis de los pacientes atendidos se puede apreciar que el comparativo del número de quejas representa respecto a los usuarios atendidos corresponde a un porcentaje del 0.0001 %.

Se puede notar que el servicio de consulta especializada en el segundo semestre presentó un total de 11 quejas, que representa un 26.8% del total de las quejas, siendo la principal causa del inconformismo la demora en la atención por parte de los médicos especialistas. Realizado los diferentes comités se tomaron acciones correctivas tales como: circular de recordatorio de funciones y responsabilidades a cargo de las empresas contratistas, unificación de horario para que no coincidan la atención de citas con rondas médicas, disponibilidad de urgencias. De igual manera ante la reactivación de los servicios se presentaron dificultades en el proceso de facturación y estadística por lo cual se tomaron acciones como el reintegro de cada uno de estos servicios con el personal necesario, sin embargo la continua rotación del personal de facturación generó inconformismo en los usuarios por la falta de habilidad en la atención.

El servicio de estadística presenta un total de 5 quejas que corresponde al 12.1% del total de las quejas recibidas donde la principal causa es la no respuesta para el agendamiento de citas telefónicas al igual que la no disposición de citas para algunas especialidades. Se tomaron acciones correctivas tales como cambio de la grabación a la línea fija 727400 con el fin de direccionar a los usuarios a las líneas y extensiones con los horarios de atención, lo mismo de poner en conocimiento a la subdirección científica de las especialidades que tienen mayor demanda con el fin de ampliar la capacidad de atención.

En las demás áreas se puede evidenciar un porcentaje mínimo de quejas correspondiente en su gran mayoría a inconformismo de los usuarios por la atención brindada por los colaboradores de la institución por lo cual se realizaron capacitaciones con los diferentes servicios en derechos y deberes de los usuarios, así como atención centrada en el cuidado

Se puede notar el gran número de felicitaciones para el servicio de hospitalización de medicina interna donde hay un total de 150 felicitaciones en reconocimiento al personal médico, de enfermería y de servicios en general por la atención brindada, de igual forma el servicio de hospitalización de pediatría con 94 felicitaciones haciendo por parte de la gerencia y la oficina de información y atención al usuario el reconocimiento público en el

servicio y entrega de diploma por la calificación dada por los usuarios de igual manera el servicio de quirúrgicas tuvo un total de 24 felicitaciones.

Las peticiones presentadas se les dio solución y los reclamos se dio respuesta de manera oportuna.

Se ha venido por parte de la oficina de información y atención al usuario dando respuesta oportuna a cada uno de las quejas presentadas por los usuarios en los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento de la E.S.E.

**Ing. JOSUE CALA CALVETE**

Cordinador sistema de información y atención al usuario