

Socorro, 4 Abril 2024

DOCTOR

PABLO CACERES SERRANO

Gerente

E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro

Cordial saludo,

Este informe tiene como objetivo analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas en E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro durante el primer trimestre del año 2024.

Como Institución nos esforzamos por brindar atención médica especializada y de alta calidad a la población que atendemos. Nuestros principios fundamentales incluyen el compromiso con la excelencia, la seguridad del paciente y la mejora continua.

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
I TRIMESTRE DEL 2024**

PQRSF I TRIMESTRE DEL 2023										
Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
CONSULTA EXTERNA	0	0%	2	22%	0	0%	1	6%	0	0%
PORTERIA PRINCIPAL	1	100%	6	67%	0	0%	4	25%	0	0%
LABORATORIO Y GINECOLOGIA	0	0%	3	33%	0	0%	1	6%	1	0%
MEDICINA INTERNA	0	0%	0	0%	0	0%	3	19%	12	2%
QUIRURGICAS	0	0%	3	33%	0	0%	4	25%	25	5%
PEDIATRÍA	0	0%	1	11%	0	0%	1	6%	33	6%
CIRUGÍA	0	0%	0	0%	0	0%	2	13%	0	0%
RADIOLOGIA	0	0%	4	44%	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	17	189%	2	15%	7	44%	2	0%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	7	78%	0	0%	2	13%	4	1%
TOTAL	1		43		2		25		79	

Total de PQRSF recibidas: 150

Peticiones: **1 (0.67%)**

Quejas: **43 (28.67%)**

Reclamos: **2 (1.33%)**

Sugerencias: **25 (16.67%)**

Felicitaciones: **79 (52.67%)**

Este informe se centra en proporcionar una visión integral del proceso de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) durante el I trimestre de 2024. El objetivo es evaluar la eficiencia del proceso, identificar áreas de mejora y destacar prácticas exitosas.

Se recibieron un total de *150 PQRSF* durante el I trimestre 2023. La mayoría de las interacciones son Felicitaciones, representando un 52.67% del total en donde los usuarios resaltan el trato amable, respetuoso y profesional por parte asistencial y de apoyo. La empatía y la atención personalizada generan una experiencia positiva y también se destaca la calidad de los servicios proporcionados.

La comunicación efectiva entre el personal médico y el usuario es crucial. Cuando se proporciona información comprensible sobre diagnósticos, tratamientos y procedimientos.

Asimismo, la limpieza, comodidad y el mantenimiento adecuado de las instalaciones hospitalarias son factores importantes. Un entorno hospitalario acogedor y bien cuidado contribuye al bienestar del paciente pues valoran la atención centrada en la seguridad. La implementación de protocolos y medidas para garantizar la seguridad del paciente durante su estancia en el hospital hace que aumente la percepción positiva.

De igual forma, la capacidad del personal para responder de manera oportuna a las necesidades, preguntas, inconformidades, inquietudes, entre otras, de los usuarios aumenta la satisfacción.

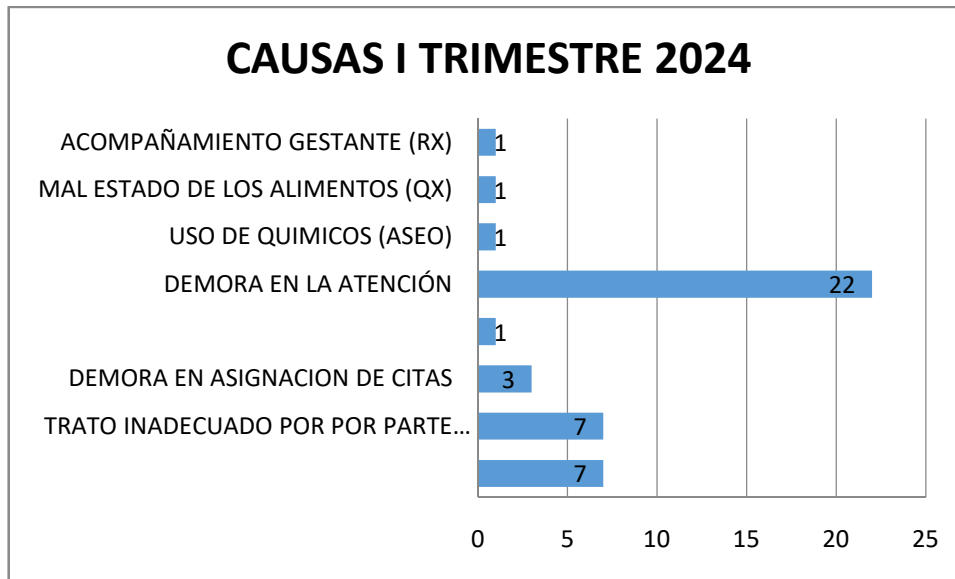
Por otra parte, las Quejas constituyen el 28.67% del total, es fundamental investigar cada queja individualmente para identificar patrones y áreas específicas de mejora. Esto permitirá entender mejor las preocupaciones de los pacientes y abordarlas de manera efectiva.

Seguidas de Sugerencias (16.67%) en donde se destaca la participación activa de los usuarios al proporcionar sugerencias, indicando una apertura del hospital a la retroalimentación constructiva., Peticiones (0.67%), y Reclamos (1.33%). El alto número de felicitaciones es un indicador positivo y sugiere un alto nivel de satisfacción y percepción positiva de los usuarios respecto con los servicios brindados. Sería útil explorar las razones detrás de estas felicitaciones para identificar áreas de éxito, buenas prácticas y potencializar las mismas para su replicación.

Las Quejas Peticiones, sugerencias y Reclamos representan porcentajes bajos en comparación con las Felicitaciones y aunque esto puede indicar una satisfacción general, se debe prestar atención a las mismas para abordar cualquier problema subyacente. No deben pasarse por alto pues estas

hacen que se implementen acciones de mejora que contribuyan a la mejora continua en la prestación de los servicios y la adaptación a las necesidades de los usuarios.

CAUSAS



Este análisis se centra en identificar y comprender las causas de las quejas recibidas en el I trimestre 2024. Las quejas proporcionan información valiosa sobre áreas específicas que requieren atención y mejora. A continuación, se detalla el análisis de las causas de las quejas identificadas

Se registró una queja relacionada con el uso de químicos en los implementos de aseo, los cuales se hizo la respectivo pues los químicos utilizados para la desinfección de las áreas son preparados de tal manera que no causan ningún efecto toxico ni nocivo para la salud de las personas.

De igual forma, respecto a la inconformidad presentada por la alimentación se remitió la queja a la dependencia correspondiente los cuales, informan al momento de recibir los alimentos realizan un exhaustivo verificación de los productos, de la misma manera implementaron un plan de acción capacitando al personal sobre temas: Temperatura de cocción, temperaturas seguras, uso correcto de PPS, correcta disposición de residuos sólidos y cumplimiento de la minuta.

En lo que respecta a la atención y trato inadecuado por parte de personal asistencial y de apoyo se implementaron capacitaciones en atención al usuario, empatía, comunicación asertiva, trabajo en equipo y trato humanizado.

En cuanto a la falta de oportunidad de asignación de citas médicas y/o programación quirúrgica , se implementaron diversos canales de agendamiento que incluyen los trámites telefónicos y virtuales, esto con el fin de garantizar mayor cobertura a cada una de las provincias que gozan de los servicios de nuestra institución, adicional a ello se han venido ampliando las franjas de consulta por parte del servicio de consulta especializada con el fin de disminuir los tiempo de oportunidad de asignación

de citas médicas, cada una de estas estrategias previamente socializadas a través de nuestros canales virtuales y oficiales, y de manera presencial por parte de la Oficina de Atención al Usuario con el acompañamiento de cada uno de los pacientes que así lo requieren, así como contratación de más personal asistencial y de apoyo.

En referencia a la inconformidad por la demora en la atención, es de resaltar, que desde el 05 de enero 2024 se hizo la implementación de un nuevo software por lo que este cambio aumentó el tiempo de atención debido al registro que se debía realizar del usuario, Sin embargo, se tomaron medidas para abordar esta situación, incluyendo la solicitud de apoyo para optimizar los tiempos de atención y brindar información a los usuarios sobre la nueva implementación. Es importante comunicar estos cambios a los usuarios para que estén al tanto de la situación y comprendan las razones detrás de cualquier demora experimentada. Además, continuar buscando maneras de mejorar la eficiencia en el proceso de atención al usuario es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los involucrados.

Y finalmente se evidenció una inconformidad de un usuario por el no ingreso del acompañante, lo cual se socializó con la jefe del servicio la ley 2244 de 2022, quien hizo la respectiva retroalimentación con su equipo de trabajo.

El realizar un análisis detallado destaca áreas específicas de mejora en la atención, comunicación y eficiencia operativa. La implementación de acciones recomendadas contribuirá a fortalecer la calidad de los servicios en el hospital y mejorar la experiencia global del usuario

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos, acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).

PS. MARIA FERNANDA ARGEMI TAPIAS
COORDINADORA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU
E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN