

**5 ABRIL DEL 2023**

**DOCTOR**

**PABLO CACERES SERRANO**

Gerente E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito exponer Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones depositadas por los usuarios en los buzones ubicados en los diferentes servicios de nuestra institución, correspondiente al primer trimestre los meses de enero, febrero y marzo de la presente anualidad, con el fin de poder determinar los factores de insatisfacción presentados.

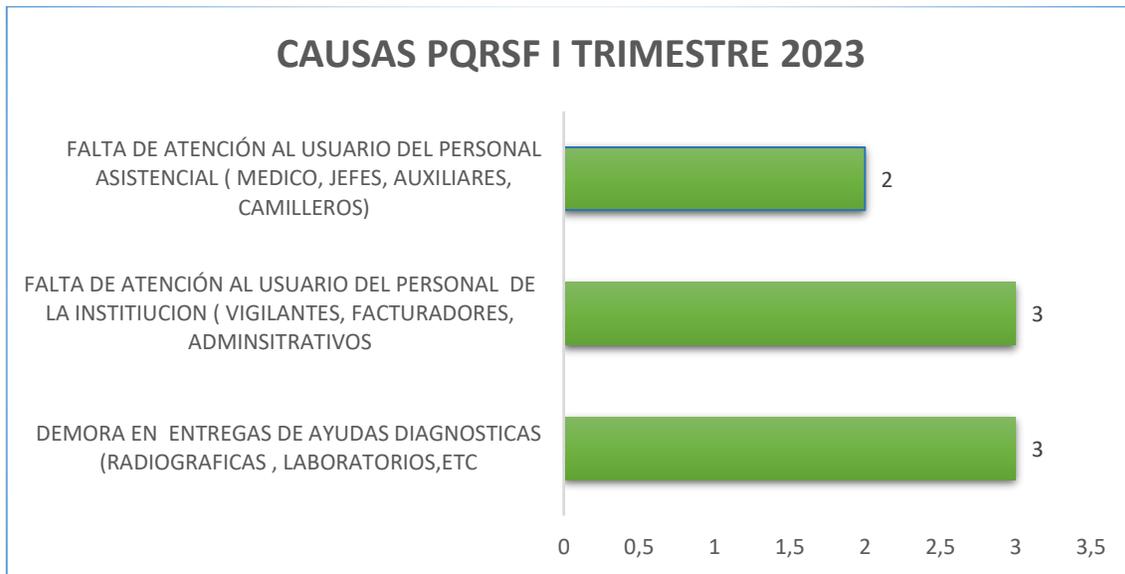
**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO  
 I TRIMESTRE DEL 2023**

PQRSF I TRIMESTRE DEL 2023										
Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
CONSULTA EXTERNA	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%	2	0%
PORTERIA PRINCIPAL	0	0%	2	22%		0%	1	6%	1	0%
VIGILANCIA LABORATORIO Y ODONTOLOGIA GINECO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	1%
MEDICINA INTERNA	0	0%	0	0%	0	0%	2	13%	117	22%
QUIRURGICAS	0	0%	0	0%	1	8%	4	25%	285	53%
PEDIATRIA	0	0%	0	0%	1	8%	3	19%	89	17%
CIRUGIA	0	0%	0	0%	0	0%	2	13%	3	1%
RADIOLOGIA	0	0%	0	0%	2	15%	2	13%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	1	11%	6	46%	0	0%	6	1%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	6	67%	1	8%	1	6%	6	1%
ESTADISTICA	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%
ALIMENTACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FACTURACION	0	0%	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>11</b>		<b>13</b>		<b>16</b>		<b>536</b>	

Basados en los datos anteriormente expuestos, se evidencia que en el I trimestre del 2023 hubo una totalidad de 0 peticiones, 11 quejas, 13 reclamos, 16 sugerencias, y una totalidad de 536 felicitaciones, basados en los datos expuestos, el servicio que recibió mayor número de quejas, fue el servicio de consulta especializada, con una totalidad de 6 quejas, representando el 67 % de la totalidad de las quejas, donde el motivo principal radicó en la atención brindada por los profesionales médicos, estos reclamos fueron notificados al supervisor del contrato, para los descargos pertinentes y aclaración de las situaciones presentadas, de igual manera teniendo en cuenta la importancia de brindar una atención de calidad, se realizó la socialización del decálogo de humanización, por otra parte, se realizó socialización de derechos y deberes en el servicio de consulta especializada en aras de generar una concientización del buen trato tanto del cliente externo como del cliente interno. De igual manera se evidencia para el servicio de facturación, una totalidad de 2 quejas, representando el 22%, el motivo de esta queja radicó en la atención recibida por un facturador, sin embargo, esto fue socializado con el coordinador del servicio, donde se llevó a cabo la respectiva socialización de la política de humanización.

En lo que respecta con los reclamos, se evidencia que el servicio que recibió mayor número de reclamos, fue el servicio de urgencias con una totalidad de 6 reclamos representando el 48% de la totalidad de los reclamos, donde el motivo principal de estos reclamos radicó en la demora de atención en el área de radiología, donde los usuarios, manifestaron la no presencia de radiólogo en el servicio de urgencias los fines de semana, teniendo en cuenta los reiterados inconformismos por la causa expuesta, se solicitó una reunión con el coordinador del servicio de radiología, el supervisor del contrato, coordinación médica, coordinación de urgencias, con el fin, de analizar lo que está sucediendo con esta área que está afectando el servicio de urgencias, dentro de dicha reunión, se generaron estrategias, las cuales estuvieron bajo supervisión de la auditoría concurrente. Con el fin de evidenciar mejoría en los siguientes meses.

Las causas principales de inconformismo evidenciadas en el primer trimestre del 2023 fueron la demora en la entrega de ayudas diagnósticas, la mala atención por parte de los profesionales médicos y colaboradores de la institución, en aras de mejorar en los próximos meses, se llevó a cabo la socialización por los servicios de los derechos y deberes, la atención que se debe tener con los pacientes, de igual manera, se inicia la socialización del decálogo de humanización, para mejorar la atención brindada.



Se adjunta plan de seguimiento realizado al proceso de radiología con el fin de generar estrategias que permitan mejorar los tiempos de atención

<b>MB</b>	<b>E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</b>	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 2
<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>			

<b>Fecha Sesión:</b> 26 Enero 2023	<b>Duración:</b> Una hora y media.
<b>Facilitador:</b> Gestor hospitalario, subdirección científica.	<b>Dirigido a:</b> González Flórez Radiología, interventores, coordinadores.
<b>Tema a tratar:</b> Reunión de seguimiento al contrato de González Flórez Radiología, Plan de mejoramiento y compromisos.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Erika Lorena Samiento	1100965482	hmbgatacitas@telecaribe@gmail.com	Gesta	312291452	[Firma]
2	ELIAS ENRIQUE DE LA ROSA S.	10592247133	hmbcontabilidad@hmb.com	Conto H.R.M.B	7274000	[Firma]
3	JOSEFINA LEÓN S.	68530256	león@gonzalezflórez.com	G.F.R.E	3188808028	[Firma]
4	FERNY A. SANTOS PÉDRA	1161682825	fsantos2@gmail.com	G.F.R.E	3162863816	[Firma]
5	Luis Fernando Solano M	91515015	coordinacionmedhmb@gmail.com	Coord Med	7274000	[Firma]
6	Juan Pablo Vargas Vargas	742446024	hmbcoordinacionradiologia@hmb.com	Coordinación	3157076996	[Firma]
7	Orlando Lejmei Castro	91.101.157	hmb@subdirecciongfr.com	Subdir	7274000	[Firma]
8	Fernando Patiño H	1101083533	hmboticonomias@telecaribe.com	Financ	7274000	[Firma]
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

<b>MB</b>	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</b>	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 10 de 9
<b>ACTA DE REUNIÓN</b>			

Anexo fotográfico de asistentes:



Para el primer trimestre del 2023, se recibieron sugerencias para los diferentes servicios, el servicio que recibió mayor número de sugerencias, fue el servicio de quirúrgicas, con una totalidad de 4 sugerencias, representando el 25 % donde se evidencia lo siguiente para la instalación de ventiladores en las habitaciones, o en su defecto la instalación de persianas, ya que el sol llega hasta las camas de los pacientes, se le informó al jefe del servicio para evidenciar la necesidad, de igual manera sugieren la instalación de un asesor que comunique todos los pisos hospitalarios, para el servicio de medicina interna se presenta una sugerencia para agilizar los egresos de los pacientes, se le informa a trabajo social quien manifiesta y explica el debido proceso para los egresos, de igual manera para el servicio de cirugía, sugieren la instalación de más sillas de espera, sin embargo, se informa la razón por la cual se cuenta con dicha cantidad de sillas, por otra parte, un usuario manifiesta, ampliar la ventana del servicio de facturación del área de cirugía, para el servicio de radiología, sugieren citar al paciente una hora antes para la atención, en lo que respecta con el servicio de pediatría se evidencia sugerencia para mejorar los sofás camas de los acompañantes, todas estas sugerencias fueron puestas en conocimiento para realizar las gestiones correspondientes para mejorar día a día.

En lo que respecta con las felicitaciones, se puede observar que el primer trimestre del 2023 se recibieron una totalidad de 536 felicitaciones, donde el servicio que recibió mayor número de felicitaciones, fue el servicio de quirúrgicas con una totalidad de 285 felicitaciones, donde los usuarios manifestaron haber recibido una atención humanizada,

con profesionalismo, una atención de calidad, donde se evidencia el orden, la limpieza, la buena alimentación y el sentido de pertenencia por todo el equipo profesional de la E.S.E, se evidencia no solamente estas felicitaciones para el servicio de quirúrgicas, el servicio de medicina interna presenta una totalidad de 117 felicitaciones, resaltando la entrega de cada personal que colabora en la institución, el servicio de pediatría, recibe una totalidad de 89 felicitaciones, donde se resalta la calidad humana y ética de los profesionales, la paciencia, amor y carisma por cada paciente, es de resaltar que el servicio de urgencias, pese que recibió reclamos, recibió una totalidad de 6 felicitaciones, resaltando la calidad humana de los profesionales médicos.

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).