

Socorro, 3 julio 2023

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 Segundo trimestre del año 2023.

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
 II TRIMESTRE DEL 2023**

PQRSF II TRIMESTRE 2023										
Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
CONSULTA EXTERNA	0	0%	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%
PORTERIA PRINCIPAL VIGILANCIA	0	0%	11	24%	1	8%	3	19%	4	1%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0%	5	11%	0	0%	7	44%	16	3%
GINECO	1	25%	0	0%	0	0%	4	25%	130	24%
MEDICINA INTERNA	1	25%	2	4%	1	8%	4	25%	143	27%
QUIRURGICAS	1	25%	1	2%	0	0%	7	44%	188	35%
PEDIATRIA	0	0%	0	0%	0	0%	2	13%	92	17%
CIRUGIA	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	2	0%
RADIOLOGIA	0	0%	7	15%	2	15%	1	6%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	6	13%	1	8%	5	31%	5	1%
CONSULTA ESPECIALIZADA	1	25%	10	22%	1	8%	2	13%	28	5%
ESTADISTICA	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
ALIMENTACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FACTURACION	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
PROGRAMACION QX	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SERVICIOS GENERALES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FISIOTERAPIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
EPS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	4		46		6		36		608	

Total de PQRSF recibidas: 700

Peticiones: **4 (0.57%)**

Quejas: **46 (7.23%)**

Reclamos: **6 (0.85%)**

Sugerencias: **36 (5.11%)**

Felicitaciones: **608 (86.24%)**

Basados en los datos proporcionados para el II trimestre de 2023 sobre las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) recibidas en el Hospital Manuela Beltrán, se realiza un análisis preliminar:

Se recibieron un total de *700 PQRSF* durante el II trimestre 2023. La mayoría de las interacciones son Felicitaciones, representando un 86.24% 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.

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

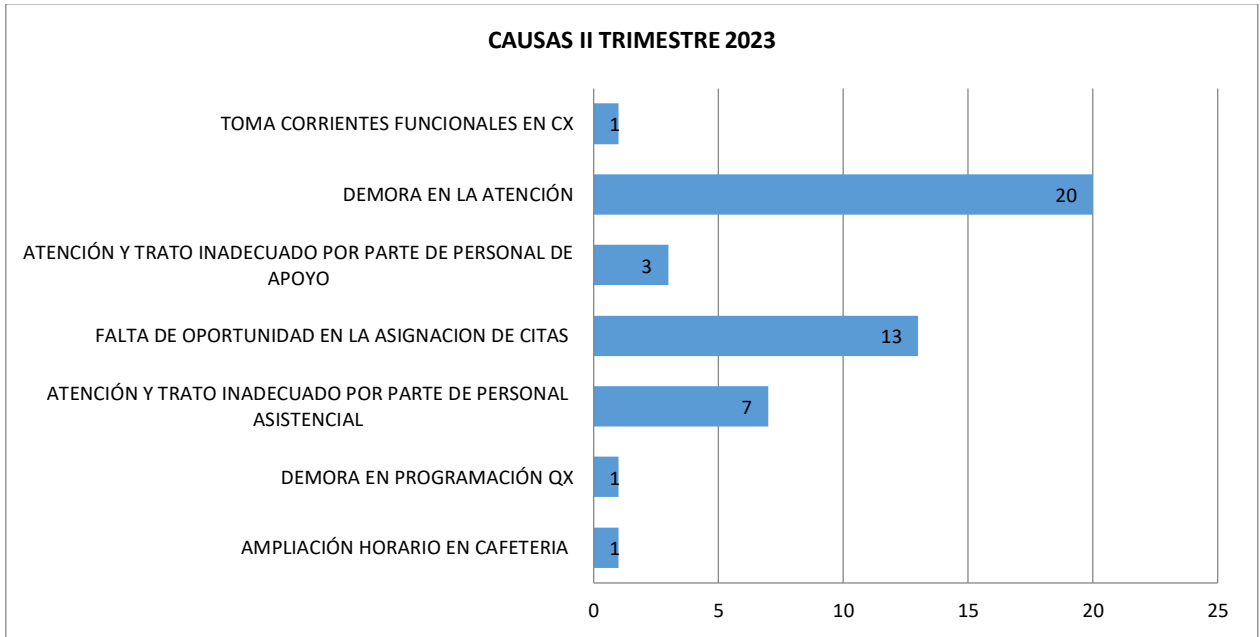
Asimismo, la limpieza, comodidad y el mantenimiento adecuado de las instalaciones hospitalarias son factores importantes. Un entorno hospitalario acogedor y bien cuidado contribuye al bienestar del paciente pues valoran la atención centrada en la seguridad. La implementación de protocolos y medidas para 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 7.23% del total, seguidas de Sugerencias (5.11%), Peticiones (0.57%), y Reclamos (0.85%). 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 menos del 8% del total, 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. Es por esto, que se ha realizado un análisis detallado de las inconformidades para comprender las preocupaciones específicas de los usuarios y tomar medidas correctivas.

CAUSAS



En la identificación de las inconformidades por parte de los usuarios se implementan planes de mejora con el fin de disminuir las mismas.

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

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).