

21 de julio del 2021,

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 periodo comprendido entre los meses de abril, mayo y junio de la presente anualidad, con el fin de poder determinar los factores de insatisfacción presentados.

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
II TRIMESTRE 2021**

SERVICIO	QUEJA	PETICIÓN	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Consulta Externa	0	0	0	0	0
Vigilancia	8			1	1
Laboratorio Odontología		1		1	6
Ginecología	1				1
Medicina Interna	1			3	57
Quirúrgicas	1	2			19
Pediatría	0			2	65

Cirugía	1			3	1
Radiología	6				
Urgencias	9				
Consulta Especializada	6			1	1
TOTAL	33	3	0	11	151

Basados en los datos anteriormente expuestos, se puede evidenciar que el servicio con mayor número de inconformidades presentadas por los usuarios durante el II trimestre del año en curso, Es el servicio de urgencias, se obtiene como resultado del recaudo un total de 9 quejas equivalente al 27% , quejas que luego de ser analizadas, se evidencia que la principal causa de inconformismo es el tiempo de espera en la atención, estas demoras se encuentran relacionadas en las revaloraciones y procedimientos de radiología, sin embargo se está ejecutando planes de acción con coordinación del servicio Con el fin de tener mejorías. Analizando las estadísticas de los pacientes atendidos se puede apreciar que en el segundo trimestre se atendieron un promedio de 7055 pacientes comparado con el número de quejas representa un porcentaje del 0,070872 %.

Basados en el número de quejas presentadas, el siguiente servicio con mayor inconformidad expuesta por los usuarios con un número total de 8 quejas es el servicio de vigilancia, cifra que corresponde al 24,7% de la totalidad de las quejas resultantes de la revisión de buzones, dicho porcentaje nos permite evidenciar que el motivo principal de insatisfacción de los usuarios que hacen uso de este servicio radica en la forma como los vigilantes se expresan y dan la información a los usuarios. Se plantearon acciones correctivas consistentes en: Reunión con el personal de vigilancia, enfatizando en el trato con el personal externo e interno, capacitación en atención centrada en el usuario, esto con el fin de evidenciar mejoras en los siguientes meses.

En lo que respecta con el servicio de especializada se encuentran seis (6) quejas, equivalentes a un 18% de la totalidad, inconformidades relacionadas con la atención por parte de los médicos, sin embargo, se ha trabajado junto con la empresa encargada para ejecutar procesos disciplinarios, llamados de atención, circulares de las funciones y así evitar descontentos en los usuarios con el servicio. Cabe resaltar que durante el segundo



trimestre en consulta externa especializada se atendieron 13.350 usuarios, representando las quejas expuestas un 0,23 % respecto de los usuarios atendidos. Se evidencia la representación mínima de las quejas en cuanto a los usuarios atendidos.

Para el servicio de radiología con un total de 6 quejas donde el principal inconformismo por parte de los usuarios durante el segundo trimestre fueron los tiempos de espera para recibir las atenciones, es de aclarar que hasta el momento el tomógrafo que tiene el hospital se encuentra dañado lo que dificulta la prestación del servicio. En el segundo trimestre del año en curso se atendieron 5457 pacientes, lo cual respecto al total de las quejas representa el 0.1099%

Con el mismo fin de generar una mejora continua en los servicios, se han puesto en conocimiento de los coordinadores tanto del proceso de facturación como de estadística las dificultades existentes en el desarrollo de los procesos y las alternativas para agilizar la atención al usuario, de lo cual se adelantaron acciones de mejora como la rotación del personal, procesos de capacitación de los funcionarios, agendamientos por especialidades, capacitaciones para los usuarios en auto agendamientos por los diferentes canales que tiene disponible la institución, esto con el fin de descongestionar y así los usuarios que se encuentren en municipios alejados no deban acercarse al hospital por la asignación de citas. es por ello que se viene prestando asesoría desde la Oficina de Información y Atención al Usuario desde el ingreso del paciente a la institución y de esta forma poder orientar al usuario y mantener control continuo del flujo de personas.

En las demás áreas de la institución se puede evidenciar un porcentaje mínimo de quejas correspondiente en su gran mayoría al inconformismo de los usuarios por la atención brindada por parte de los colaboradores de la institución, por tal motivo se realizaron capacitaciones de atención centrada al usuario y derechos y deberes de los usuarios teniendo en cuenta el control y manejo de las emociones con el fin de garantizar calidad y humanismo en los servicios.

En los diferentes servicios se evidencian sugerencias respecto al trato del personal, manejo de espacios como lo es en laboratorio y odontología donde se ejecutó la ventilación de la zona para así mantener el espacio abierto permitiendo que fluyan corrientes de aire dentro del salón.



En cuanto al gran número de felicitaciones encontradas en los diferentes servicios del hospital en el segundo trimestre puede evidenciar el gran número de felicitaciones para el servicio de hospitalización de pediatría con un total de 65 felicitaciones, de igual forma el servicio de medicina interna donde hay un total de 57 felicitaciones y el servicio de quirúrgicas donde se evidencia un total de 19 felicitaciones en reconocimiento al personal médico y de enfermería por la atención brindada.

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).

Ing. SILVIA MARGARITA CABALLERO MORENO
Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario.
E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).