



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME PQRS

Período: MARZO

AÑO 2023

Elaboró:

ANYELI PARRA – TRABAJADORA SOCIAL

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6
ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA**

INTRODUCCION

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S), es un instrumento institucional de participación ciudadana para el control y mejoramiento continuo, ya que posibilita concebir la percepción, inquietudes, reclamos, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

A través de este informe se presentarán los resultados de las P.Q.R.S durante el mes de marzo año 2023, como instrumento medidor de la opinión pública, lo que permite crear estrategias de mejoramiento que se requieran, con el fin de cumplir los compromisos institucionales y satisfacer las necesidades de los usuarios del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

OBJETIVO

Presentar informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S) recibidas y atendidas durante el mes de marzo año 2023, mediante un estudio descriptivo y explicativo del trámite, respuesta y asuntos más frecuentes de las P.Q.R.S, siendo estas fundamentales para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

P.Q.R.S RECIBIDAS Y TRAMITADAS

En el periodo transcurrido en el mes de enero a marzo del año 2023 se recibieron y tramitaron de manera escrita 33 P.Q.R.S, obteniendo un porcentaje del 100% de PQRS gestionados.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	EN	FEB	MAR
6.1 <u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	100%	Quejas y reclamos gestionados	14	9	10
		Quejas y reclamos recibidos	14	9	10
		Resultado	100%	100%	100%

En la gráfica siguiente se observa la distribución de PQRS por sistema de seguridad social en salud, donde se puede deducir que la mayoría de las quejas presentadas en los meses de enero a marzo 2023 son de la EPS COOSALUD y NUEVA EPS. Por otro lado se puede observar que en el mes de marzo la EPS con más PQRS fue la NUEVA EPS.

EPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE
COOSALUD	6	5	1	12
NUEVA EPS	5	1	6	12
SOS	1	0	1	2
FAMISANAR	0	0	0	0
AIC	0	0	0	0
SOAT	0	0	0	0
EMSANAR	0	0	0	0
SANITAS	0	0	0	0
COMPENSAR	0	0	0	0
COSMITET	0	0	0	0
NO REPORTA	2	3	2	7
SUBTOTAL	14	9	10	33
TOTAL	33			

En el siguiente cuadro se visualiza el estado de las PQRS recibidas durante los meses de enero a marzo 2023, donde se logra gestionar y cerrar la mayoría de los casos, aunque con algunas dificultades:

ESTADO DE LA QUEJA RECIBIDA POR ESCRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE
PRELIMINAR	14	4	10	28
CERRADO	14	5	10	29
SUBTOTAL	14	9	10	33
TOTAL	33			

En la siguiente gráfica se observa la distribución de las PQR recibidas por escrito según su clase y atributo de calidad de enero a marzo 2023, predominando la insatisfacción por la prestación y oportunidad de servicio:

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE
ACCESIBILIDAD	0	0	1	1
AMABILIDAD	3	1	0	4
CONTINUIDAD	0	3	0	3
OPORTUNIDAD	9	1	5	15
SEGURIDAD	0	0	0	0
PERTINENCIA	0	2	1	3
ATENCION HUMANIZADA	2	2	3	7
NO APLICA	0	0	0	0
SUBTOTAL	14	9	10	33
TOTAL	33			

Podemos observar que el tributo de calidad OPORTUNIDAD en las asignaciones de citas ocupa un 57% en las referencias de las PQRS, seguido del atributo AMABILIDAD por parte de los funcionarios del HDSA con un 12%.

CLASE DE QUEJA RECIBIDA POR ESCRITO	
PRESTACION DE SERVICIOS	19
RECURSO HUMANO	10
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	3
ASEGURAMIENTO	0
ADMINISTRATIVAS	1
TOTAL	33

CLASIFICACION DE LAS PQRS ENERO A MARZO 2023

CLASIFICACION	CORREO O ESCRITAS	BUZON	TELEFONO	PERSONAL	PAGINA WEB	TOTAL
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	9	0	0	9	8	26
RECLAMOS	0	3	0	0	0	3
SOLICITUD DE INFORMACION	0	0	0	9	0	0
DENUNCIAS	NO HAY DATO					
PETICIONES	0	0	0	4	0	4
SUGERENCIAS	0	19	0	0	0	19
TOTAL	9	22	0	13	8	52

En el siguiente cuadro se relacionan **SOLICITUDES** de usuarios recibidas por otros canales de atención: de forma verbal a través de atención presencial, vía telefónica y correo siau@hdsa.gov.co. NO SE REGISTRARON SOLICITUDES DURANTE EL MES DE FEBRERO.

Esta gráfica hace referencia a las solicitudes de información que realiza el usuario en la oficina el SIAU que son resueltas de forma inmediata y mediata.

total de PQRS	numero de respuestas inmediatas oportunas	3	0	10
	numero de respuestas mediatas oportunas	3	0	9
	numero de respuestas posteriores oportunas	0	0	0

Las PQR se analizan por área con el objetivo de realizar planes de mejoramiento:

CONSOLIDADO DE PQRS-2023 TRAMITADAS POR ESCRITO																			
SERVICIO	ENE	FEB	MAR	1º Tri	ABR	MAY	JUN	2º Tri	1º S	JUL	AGO	SEP	3º Tri	OCT	NOV	DIC	4º Tri	2º S	AÑO
CONSULTA EXTERNA				0				0	0				0				0	0	0
ODONTOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	6	3	7	16				0	16				0				0	0	0
APOYO TERAPEUTICO	1		1	2				0	2				0				0	0	0
LABORATORIO CLINICO				0				0	0				0				0	0	0
P Y P - VACUNACION	1			1				0	1				0				0	0	0
RAYOS X				0				0	0				0				0	0	0
ECOGRAFIAS				0				0	0				0				0	0	0
FARMACIA				0				0	0				0				0	0	0
HOSPITALIZACION	1			1				0	1				0				0	0	0
URGENCIAS	1	3	1	5				0	5				0				0	0	0
SERVICIOS GENERALES				0				0	0				0				0	0	0
SERVICIO DE VIGILANCIA				0				0	0				0				0	2	0
AREA ADMINISTRATIVA				0				0	0				0				0	0	0
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA		1		1				0	1				0				0	0	0
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEdia				0				0	0				0				0	0	0
CIRUGIA GENERAL Y PARTOS		1		1				0	1				0				0	0	0
ANESTESIOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
DERMATOLOGIA	2	1		3				0	3				0				0	0	0
OTORRINOLARINGOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
OFTALMOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
PEDIATRIA	1			1				0	1				0				0	0	0
MEDICINA INTERNA				0				0	0				0				0	0	0
UROLOGIA			1	1				0	1				0				0	0	0
FONOAUDIOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
NUTRICIONISTA				0				0	0				0				0	0	0
PSIQUIATRIA				0				0	0				0				0	0	0
CARDIOLOGIA	1			1				0	1				0				0	0	0
PSICOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
SIAU				0				0	0				0				0	0	0
TOTAL	14	9	10	33															

En el cuadro anterior se puede observar que en el mes de marzo de 2023 el servicio con mayoría de PQRS fueron del área central de citas y urgencias, debido a ello se implemento plan de mejoramiento con la jefe de servicio de la siguiente manera:

- Se establece área de call center con dos funcionarias para atención de llamadas a partir de las 7 am hasta 5pm para atención de asignación de citas y solicitudes enviadas a través de la página web de la institución, APP y correo SIAU.
- Educación continúa a los usuarios por parte de los funcionarios de la institución y el

SIAU sobre los diferentes medios para asignación de citas.

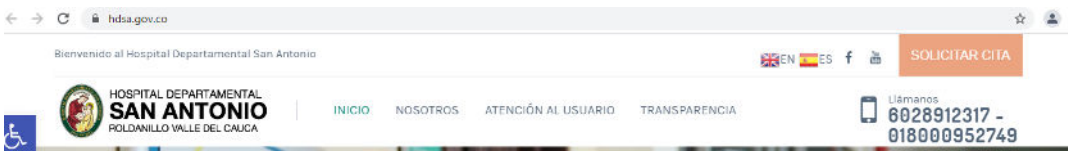
- Publicación en facebook de los diferentes medios con los que cuenta el HDSA para asignación de citas.
- se cuenta con protocolo de asignación de citas prioritarias con apoyo de la oficina de atención al usuario SIAU y trabajo social.
- En el área de central de citas se cuenta con funcionario con el objetivo de orientar al usuario y brindar información respecto a la disponibilidad de citas.

LAS CINCO PRIMERAS CAUSAS DE QUEJA O RECLAMO:

1. Inconformidad y trato inadecuado de algunos funcionarios del servicio central de citas
2. Demora en el proceso de asignación de citas presencial, telefónica, aplicación y pagina web (no responden los teléfonos, cancelación de citas).
3. Falta de oportunidad en la asignación de citas medicas (no reprogramación falta de disponibilidad de agendas)
4. Inconformidad en la atención en el servicio de urgencias.
5. Inconformidad por la cancelación de agendas médicas y especialistas.

El Hospital Departamental San Antonio, cuenta con los siguientes medios para acceder a citas especializadas, medicina general y donde se suministra información complementaria que requiera el usuario:

- **Pagina web:** www.hdsa.gov.co en el link **SOLICITAR CITAS**, ubicado en la parte superior derecha de nuestra página , se asigna por este medio siempre y cuando **ya se encuentre el usuario creado en la base de datos del SIHOS del HDSA**. Diligenciar todo el formulario y oportunamente recibirá respuesta a la solicitud.

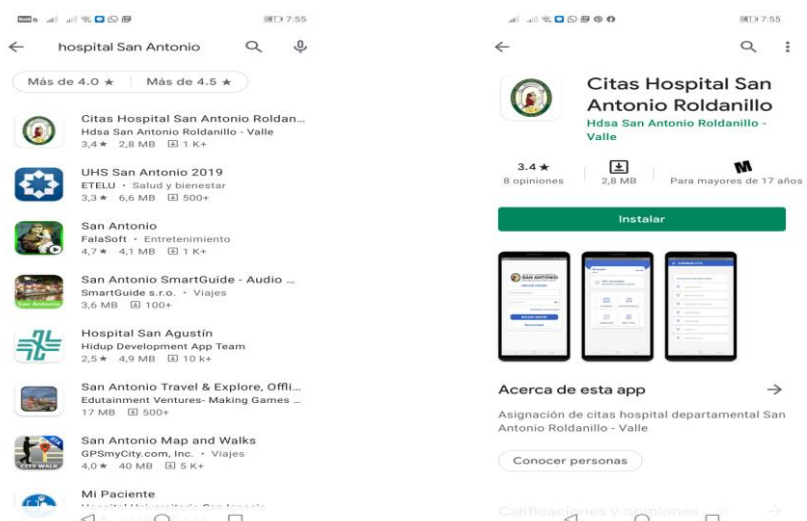


- **Correo electrónico:** siau@hdsa.gov.co o coord.siau@hdsa.gov.co en donde puede adjuntar autorizaciones, ordenes medicas y datos completos para creación del usuario en nuestra base de datos cuando el paciente es de primera vez en el HDSA, y así proceder al agendamiento de la cita solicitada:

- **Numero de cedula de ciudadanía**
- **Fecha de nacimiento**
- **Nombre y apellidos completos**
- **Tipo de sangre**
- **Número telefónico**
- **Correo electrónico**
- **Dirección de residencia (incluir municipio, zona urbana o rural, barrio)**
- **Situación de discapacidad**
- **Nombre de Eps (subsidiado o contributivo).**

Las autorizaciones y órdenes deben ser enviadas como imagen o en formato PDF al correo y es importante que las mismas estén totalmente legibles con el fin de no tener retrocesos para agendar la cita.

- **Central de Citas: 8912317 opción 214**, la línea telefónica estará disponible a partir de las 10 am hasta las 5 pm. El usuario que realiza la llamada debe tener a la mano la orden médica y autorización de la EPS del servicio que solicita si la requiere.
- **APP Citas Hospital San Antonio**: aplicación móvil que permite la asignación de citas, se debe descargar de la **PLAY STORE** del celular, a través de ella la solicitud de citas se realiza de manera ágil y eficiente y recibirá respuesta oportuna.



MEDIDAS INSTITUCIONALES:

- La consulta externa por médico general y de riesgo cardiovascular (HTA, DM) se realiza en el puesto de salud san Sebastián, previo agendamiento de consultas a través de los diferentes medios.
- Continúa la vacunación contra el virus COVID-19 teniendo en cuenta las etapas y fases a las personas registradas en la página MI VACUNA del ministerio de salud.
- El programa ampliado de inmunizaciones se ha cumplido con los lineamientos de la atención de vacunación “sin barreras”, de lunes a sábado atendiendo a libre demanda; se realiza vacunación extramural en los puestos de salud del área urbana siguiendo los lineamientos del programa PAI del Departamento.
- Para los programas de control prenatal, se ha dado continuidad a la ruta de atención materno-perinatal logrando cobertura en salud de todas las gestantes inscritas en el programa; se está dando cumplimiento por medio de asignación de citas de forma presencial, telefónica y por correo electrónico. El servicio de control prenatal se realiza en el puesto de salud los Llanitos.
- El Servicio de laboratorio presta atención preferencial y prioritaria a adultos mayores,

mujeres gestantes, mujer con menor en brazos y personas con discapacidad; a excepción de los adultos mayores con comorbilidad y usuarios en situación de discapacidad que imposibiliten su desplazamiento a la institución; con cita previa para el desplazamiento de la auxiliar para la toma de las muestras en casa a nivel urbano.

- Como estrategias de información a la población se cuenta con página web <https://hdsa.gov.co/>, pagina en **faceboock**: Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, donde se difunde y comunica a la comunidad los diferentes tipos de información. Además de ello se cuenta con correo electrónico del SIAU donde los usuarios pueden generar sus preguntas e inquietudes acerca de la prestación de servicios. Anexo soporte.
- Se realiza apertura de atención a los usuarios de la NUEVA EPS en la Clínica Santa Ana, con equipo interdisciplinario para la atención con calidad y humanizada.

Horario de los servicios ofertados:

SERVICIOS	HORARIOS
Central de citas Y Facturación	L-V / 7 am a 5pm
Laboratorio toma de muestras ambulatorias	6am a 10am / L-V
Laboratorio clínico	24 horas /L-D
Urgencias	24 horas/L-D
Vacunación	8am 12 m/1pm -5pm/L-V 8am-12m Sábado
RX	Disponibilidad las 24 horas L-D Ambulatorio: 6am/12pm/2pm-6pm/ L-S
Información	7am-12:30Pm/2pm-5:30pm/ L-V
SIAU	7am-12:30Pm/2pm-5:30pm/ L-V
Consulta externa	7am-12m/2pm/6pm/L-V
Odontología	7am-12pm y 1pm-5pm/L-V
Ecografías	8am-4pm/L-V Obstétricas Martes 7am - 11am y 1pm-4pm
Terapia física	7am/4pm / L-V
Terapia respiratoria	7am-1pm L-V
Fonoaudiología	1:30-5pm/L-M-M-J
Especialidades	
Medicina laboral	8am-12m/2pm-6pm/L-S
Oftalmología	8am-12m/ Miércoles
Nutrición	Lunes – Martes y Jueves 8am-12m/1pm - 5pm

Cardiología	Viernes 7am-12m/1pm/5pm
Psicología	7am-12m/2pm-5pm L-V Disponibilidades para Urgencias
Psiquiatría	Jueves / 8am-4pm
Dermatología	Miércoles y Jueves 8am – 12m / 2pm – 6pm
Urología	Jueves 8am-12m/2pm-6pm consulta externa cirugías y procedimientos quirúrgicos.
Otorrinolaringología	Martes cada 15 días 7am/12m Jueves cada 15 días 8am-12m/ 1pm/5pm
Pediatría	L-D 12 horas
Ginecología	L-D 12 horas
Cirugía	L-D 12 horas
Medicina Familiar	L-D 12 horas
Anestesiología	L-D 12 horas

BUZONES DE SUGERENCIAS.

Durante los meses de enero a marzo de 2023 se recibieron en total 19 (1 felicitación, 4 reclamos y 14 sugerencias) sugerencias de diferentes usuarios de eps, las cuales fueron gestionadas y remitidas a su respectivo servicio para realizar con ello su plan de mejoramiento.

<u>ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS</u>	100%		7	9	3
		<i>Sugerencias analizadas</i>			
		<i>Sugerencias recibidas</i>	7	9	3
		Resultado	100%	100%	100%

Dentro de la de las sugerencias analizadas se encontró:

FELICITACION:

- Excelente calidad humana, vengo de Zarzal.

RECLAMO:

- Mejorar la atención en el área de urgencias con un trato más humanizado.
- Disminuir los tiempos de espera en la sala de atención en el área de urgencias.
- Mal manejo de la información.

SUGERENCIAS:

- Responder el teléfono para la asignación de las citas.
- Apoyo para el área de terapia física para mejorar el servicio
- Asignar terapias físicas mas seguidas sin tanto tiempo una de la otra.
- Que el personal de enfermería se presente con su nombre.

MAURICIO SALDARRIAGA VINASCO

Gerente

ELIANA BERMUDEZ TORO

Coordinadora SIAU

ANYELI PARRA

Trabajadora Social –SIAU

