

www.herasmomeoz.gov.co



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

#### **INFORME PQRSF**

### ABRIL 2021 SIAU











#### **CONTENIDO**

Clasificación de las solicitudes según el tipo documental – abril 2021	3
Clasificación de las quejas y reclamos según el origen de la ocurrencia	4
Clasificación de las quejas y reclamos por área de ocurrencia	6
Derechos vulnerados	8
Clasificación de la queja y reclamo por personal involucrado	10
Material de apovo	12









#### CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



TIPO DOCUMENTAL	Abril
Queja	30
Felicitación	14
Petición	2
Sugerencia	1
Reclamo	0
Denuncia	0
	47









## CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA









Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

www.herasmomeoz.gov.co

ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Abril		TOTAL 2021
Fallas en la humanización de la atención	13	39%	32
Inoportunidad en la atención	10	30%	10
Recurso humano	3	9%	3
Falencias en la Continuidad durante la atención	2	6%	2
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a	2	6%	8
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a	1	3%	1
servicios basicos insatisfechos	1	3%	1
Prestación de servicio	1	3%	2
perdida hurto	0	0%	2
Fallas en la privacidad y confidencialidad del	0	0%	0
Inconformidad sobre la politica de ingreso de	0	0%	0
Procesos y procedimientos técnico administrativos	0	0%	0
falencias en la presentacion	0	0%	0
Seguridad Industrial	0	0%	0
Falencias en la Racionalidad técnico adtiva y/o técnico	0	0%	0
conflictos internos	0	0%	0
Salud ocupacional	0	0%	0
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	0	0%	0
Inoportunidad de Dotación y suministros	0	0%	0
Falencias en la Integralidad técnico adtiva. y/o	0	0%	0
Horarios de visita insuficientes	0	0%	0
Cancelacion de cirugias	0	0%	0
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios externos	0	0%	0
Insuficiencia de Dotación y suministros	0	0%	0
Incomodidad	0	0%	0
inasistencia del personal	0	0%	0
Falencia en la Idoneidad profesional	0	0%	0
TOTAL	33	100%	75



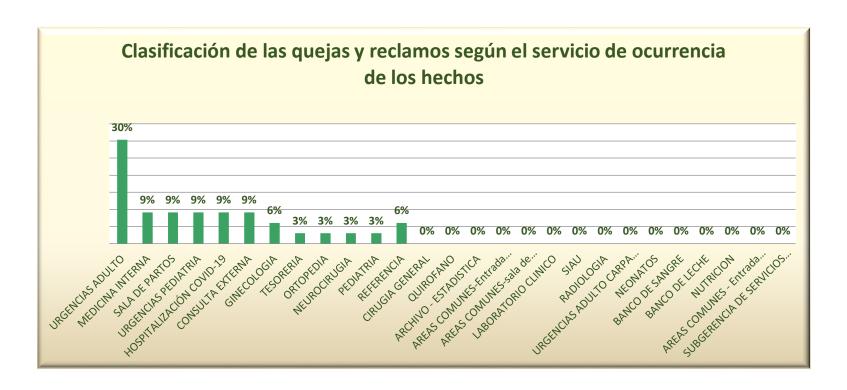




www.herasmomeoz.gov.co



## CLASIFICACIÓN DE CAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN









BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888

www.herasmomeoz.gov.co

AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Abril		TOTAL
URASTIANA ARIU TA	4.0	2224	2021
URGENCIAS ADULTO	10	30%	21
MEDICINA INTERNA	3	9%	9
SALA DE PARTOS	3	9%	3
URGENCIAS PEDIATRIA	3	9%	3
HOSPITALIZACIÓN COVID-19	3	9%	4
CONSULTA EXTERNA	3	9%	8
GINECOLOGIA	2	6%	2
TESORERIA	1	3%	4
ORTOPEDIA	1	3%	3
NEUROCIRUGIA	1	3%	2
PEDIATRIA	1	3%	1
REFERENCIA	2	6%	2
CIRUGIA GENERAL	0	0%	2
QUIROFANO	0	0%	3
ARCHIVO - ESTADISTICA	0	0%	1
AREAS COMUNES-Entrada urgencias	0	0%	0
AREAS COMUNES-sala de espera partos	0	0%	0
LABORATORIO CLINICO	0	0%	0
SIAU	0	0%	0
RADIOLOGIA	0	0%	0
URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19	0	0%	1
NEONATOS	0	0%	0
BANCO DE SANGRE	0	0%	0
BANCO DE LECHE	0	0%	0
NUTRICION	0	0%	0
AREAS COMUNES - Entrada Principal	0	0%	3
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	0	0%	0
TOTAL	33	100%	





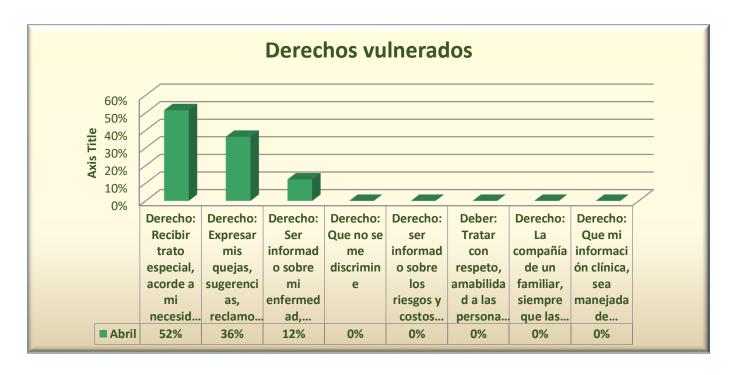


BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

www.herasmomeoz.gov.co

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

### QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES









Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeoz.gov.co



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

Derechos vulnerados	abril	TOTAL 2021
Derecho: Recibir trato especial, acorde a mi necesidad y priorizar	17	28
Derecho: Expresar mis quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones	12	23
Derecho: Que no se me discrimine	0	10
Derecho: ser informado sobre los riesgos y costos de mi tratamiento	0	1
Derecho: Ser informado sobre mi enfermedad, tratamiento y evolución	4	6
Deber: Tratar con respeto, amabilidad a las personas que m atienden, demas pacientes y visitantes	0	2
Derecho: La compañía de un familiar, siempre que las circunstancias lo ameriten	0	0
Derecho: Que mi información clínica, sea manejada de forma confidencial	0	1
TOTAL	33	71







www.herasmomeoz.gov.co



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

## CAUSA DE OCURRENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO









Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeoz.gov.co



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

PERSONAL INVOLUCRADO	Abril		TOTAL 2021
MEDICOS	2	6%	11
ENFERMERIA	7	21%	9
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	19	58%	8
FACTURADORES	0	0%	4
CAMILLERO	0	0%	3
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	2	6%	2
COORDINADORES	1	3%	1
INFORMADORES	0	0%	0
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	2	6%	0
VIGILANTE	0	0%	0
AUX. ASISTENCIALES DE APOYO ( NO enfermeros)	0	0%	0
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	0%	0
ESTUDIANTES	0	0%	0
NUTRICION	0	0%	0
TOTAL	33	100%	







Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888



### Derechos de los usuarios



Ser llamado e identificado por mi nombre.



Ser informado sobre mi enfermedad, tratamiento y evolución y a que esta información me sea explicada por el cuerpo médico y/o personal de salud, en férminos comprensibles y aceptables a mi condición y nivel cultural, de tal manera que mis dudas e inquietudes sean resueltas de forma oportuna, generando pautas de auto cuidado y oilentado a mil familia para que provea condiciones favorables en mi entorno.



Que no se me discrimine por razones raciales, socio – económicas, de sexo, edad, ideológicas, religiosas, políticas y sindicales.



Que mi información clínica sea manejada de forma confidencial.



Recibir trato preferencial acorde a mi necesidad y priorizando los niños, el adulto mayor, las embarazadas y discapacitados.



Autorizar y participar en el proceso de atención dando mi consentimiento previo.



Ser informado sobre los riesgos y costos de mi tratamiento.



Expresar mis quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, así como recibir oportunamente respuestas a ellas.



La compañía de un familiar o persona de mi confianza, siempre que las circunstancias lo amerilen y no interfieran en el adecuado funcionamiento hospitalario.



No ser involucrado en ningún estudio de investigación sin mi libre aprobación.

# **Deberes**de los usuarios



Presentar información veraz sobre mi documento de identidad y vinculación al Sistema de Seguridad Social en Salud.



Cumplir con las normas y reglamentos establecidos por la institución.



Tratar con respeto, amabilidad, consideración y dignidad a las personas que me atlenden, a los demás pacientes y visitantes en general.



Cuidar y hacer uso responsable y racional de los recursos del hospital (instalaciones, servicio, equipamiento e instrumental dispuesto para su uso).











#### **MATERIAL DE APOYO**

- Manual de atención al usuario-SIAU
- Procedimiento institucional gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Actas de reuniones trimestrales seguimiento a PQRSDF y Satisfacción global en la atención
- Actas Comité de Ética Hospitalaria Software institucional SIEPPQR
- Cartilla Recrear: "La prestación de servicios de salud en las empresas sociales del estado en el sistema de seguridad social en salud" - Guías de capacitación y consulta. Bogotá, 2000

Atentamente

MARISELA ARÉALO ARÉVALO

Coordinador SIAU – Agremiada participe

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz



