INFORME PQRSF

ABRIL 2020

SIAU- *Servicio de Información y Atención al Usuario*

„Da a cada ser humano cada derecho que reclames para ti mismo. "

Robert Green Ingersoll 1833 - 1899

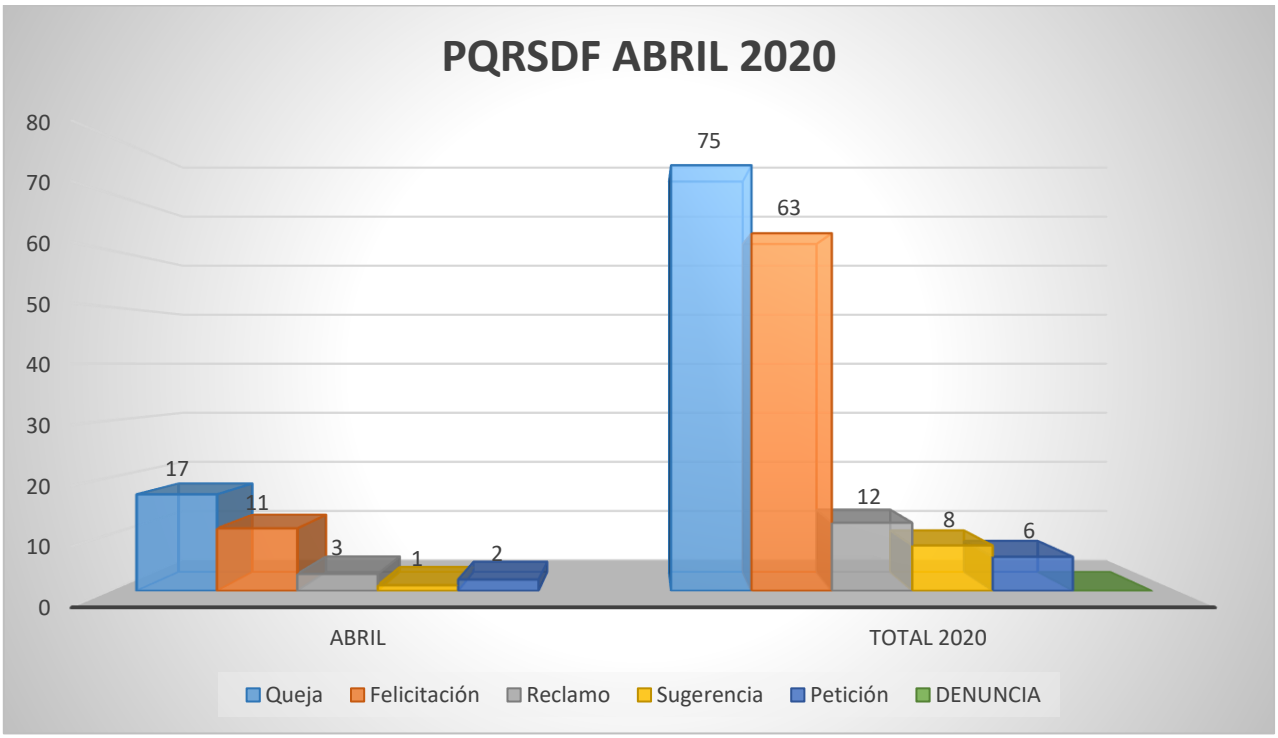
CONTENIDO

INFORME ESTADISTICO PQRSDF ABRIL 2020 3
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL 3
CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN 4
DISCRIMINADO CAUSAS POR SERVICIOS 5
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN LA CAUSA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS 6
CAUSA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO 7
QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES 8
MATERIAL DE APOYO 9

INFORME ESTADISTICO PQRSDF ABRIL 2020

Apreciado usuario, la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se complace en presentar el Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones presentadas por los grupos de interés ante el Hospital Universitario Erasmo Meoz, correspondientes a l periodo Abril 2020.

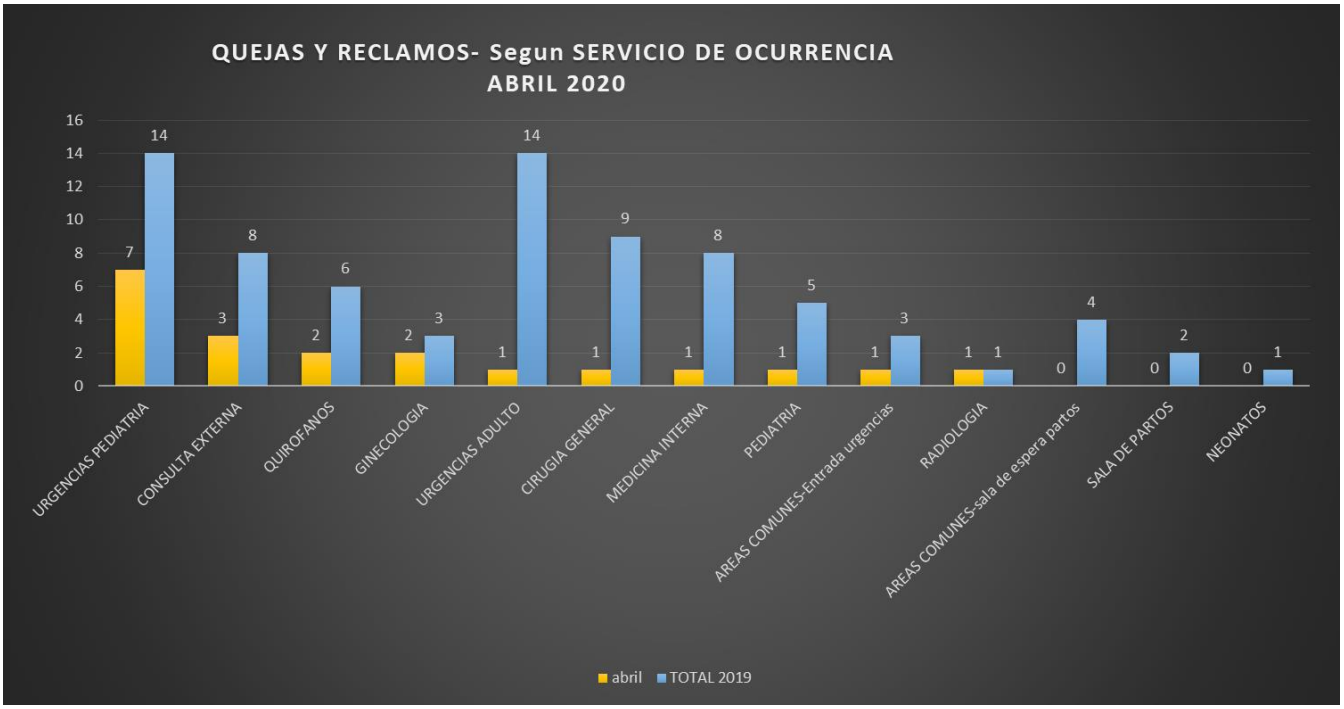
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



TIPO DOCUMENTAL	abril	TOTAL 2020
Queja	17	75
Felicitación	11	63
Reclamo	3	12
Sugerencia	1	8
Petición	2	6
DENUNCIA		0
	34	**164**

Se refleja un crecimiento armónico entre lo reportado para este periodo de Abril, y lo evidenciado en lo corrido de 2020. Las Quejas y Felicitaciones van en crecimiento paralelo.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN



AREA DE OCURRENCIA	abril	TOTAL 20
URGENCIAS PEDIATRIA	7	14
CONSULTA EXTERNA	3	8
QUIROFANOS	2	6
GINECOLOGIA	2	3
URGENCIAS ADULTO	1	14
CIRUGIA GENERAL	1	9
MEDICINA INTERNA	1	8
PEDIATRIA	1	5
AREAS COMUNES-Entrada urgencias	1	3
RADIOLOGIA	1	1
AREAS COMUNES-sala de espera partos	0	4
SALA DE PARTOS	0	2
NEONATOS	0	1
LABORATORIO CLINICO	0	1

Los servicios que reciben mayor afluencia de pacientes son las que reciben el impacto de presuntas insatisfacciones detectadas por el usuario y puestas a consideración de la Institución mediante soportes escritos (Urgencias y consulta externa). Sin embargo, la gran mayoría de pacientes que requieren manejo complejo (Cirugías y Medicina Interna) durante las intervenciones y por su crítica evolución son factores desencadenantes de reclamaciones tanto administrativas como asistenciales

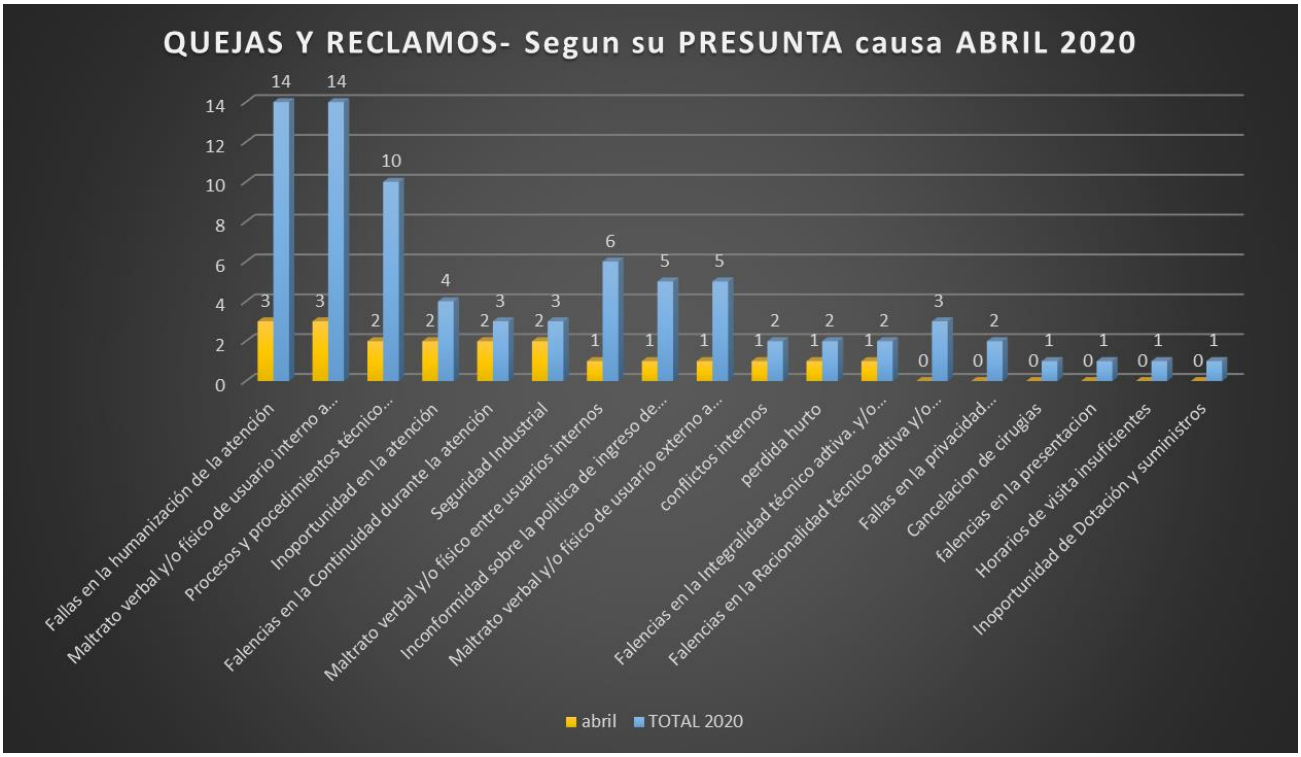
DISCRIMINADO CAUSAS POR SERVICIOS

RADICADO NO.	Tipo de Solicitud	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	tipo de Personal Involucrado
20201360066312	Queja	CIRUGIA GENERAL	MEDICO
20201360056722	Queja	CONSULTA EXTERNA	ENFERMERA
20201360056742	Reclamo	CONSULTA EXTERNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
20201360056812	Reclamo	CONSULTA EXTERNA	COORDINADOR
20201360067332	Queja	ENTRADA URGENCIAS	INFORMACIÓN Y VIGILANCIA
20201360058192	Queja	GINECOLOGIA	CAMILLERO
20201360061852	Queja	GINECOLOGIA	ENFERMERA
20201360059782	Queja	MEDICINA INTERNA	ENFERMERA
20201360060242	Reclamo	PEDIATRIA	FACTURADORA

RADICADO NO.	Tipo de Solicitud	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	tipo de Personal Involucrado
20201360061942	Queja	QUIROFANOS	ENFERMERA
20201360058932	Queja	QUIROFANOS	PERSONAL ASISTENCIAL
20201360059992	Queja	RADIOLOGIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
20201360066272	Queja	URGENCIAS	MEDICO
20201360056662	Queja	URGENCIAS PEDIATRIA	MEDICO
20201360056672	Queja	URGENCIAS PEDIATRIA	PERSONAL ASISTENCIAL
20201360056682	Queja	URGENCIAS PEDIATRIA	FACTURADORA
20201360056692	Queja	URGENCIAS PEDIATRIA	PERSONAL DE NUTRICION
20201360056702	Queja	URGENCIAS PEDIATRIA	FACTURADORA
20201360056952	Queja	URGENCIAS PEDIATRIA	INFORMADOR

En Urgencias Pediátricas son las actividades administrativas las que han generado las principales causas de quejas y reclamos. El presente cuadro permite evidenciar situaciones puntuales que enmarcaron las mismas según el servicio

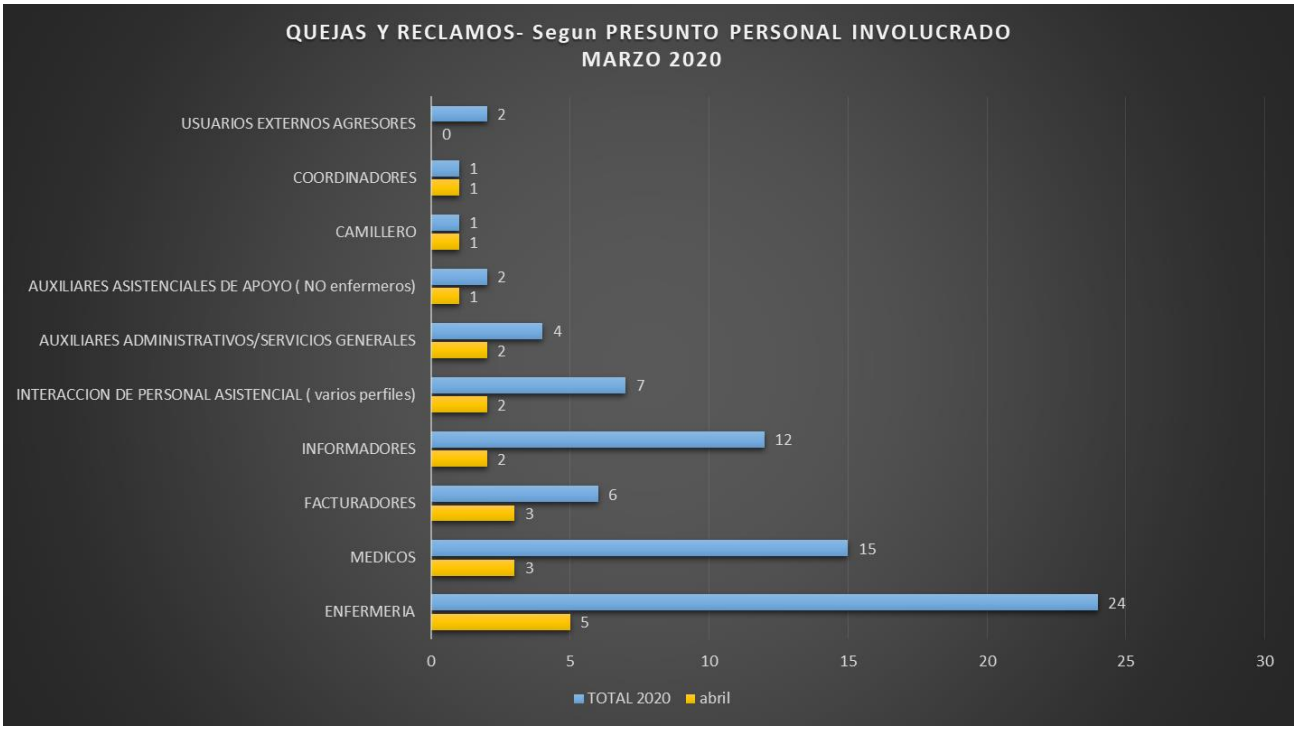
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN LA CAUSA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS



ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	abril	TOTAL 20
Fallas en la humanización de la atención	3	14
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a	3	14
Procesos y procedimientos técnico	2	10
Inoportunidad en la atención	2	4
Falencias en la Continuidad durante la	2	3
Seguridad Industrial	2	3
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios	1	6
Inconformidad sobre la politica de ingreso de	1	5
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo	1	5
conflictos internos	1	2
perdida hurto	1	2
Falencias en la Integralidad técnico adtiva.	1	2
Falencias en la Racionalidad técnico adtiva	0	3
Fallas en la privacidad	0	2
Cancelacion de cirugias	0	1
falencias en la presentacion	0	1
Horarios de visita insuficientes	0	1
Inoportunidad de Dotación y suministros	0	1

Los altos niveles de estrés emocional que manejan tanto el personal asistencial y administrativo, como pacientes e incluso familiares han ocasionado situaciones complejas, relacionadas en su mayoría con presuntas agresiones y maltratos, llevan do incluso a fallas en los procesos y procedimientos que deben ser aplicados

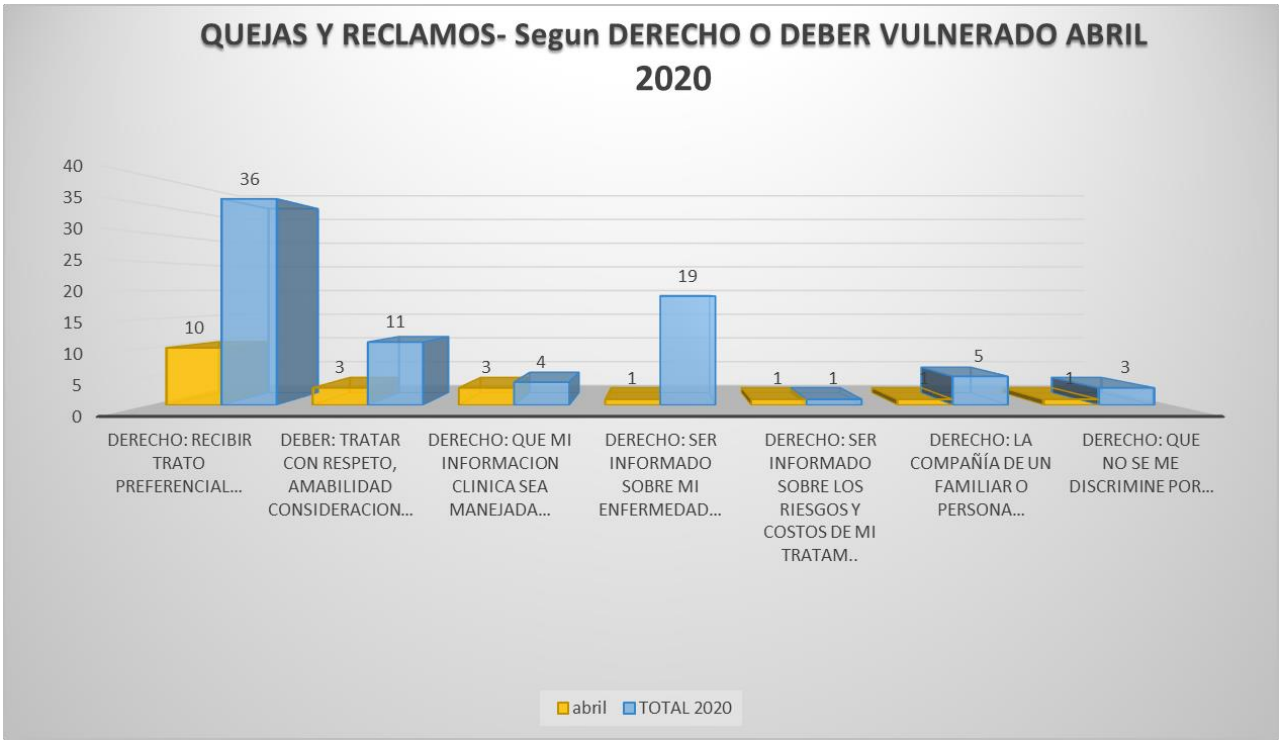
CAUSA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO



PERSONAL INVOLUCRADO	abril	TOTAL 20
ENFERMERIA	5	24
MEDICOS	3	15
FACTURADORES	3	6
INFORMADORES	2	12
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL (varios perfiles)	2	7
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	2	4
AUXILIARES ASISTENCIALES DE APOYO (NO enfermeros)	1	2
CAMILLERO	1	1
COORDINADORES	1	1
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	2
VIGILANTE	0	2
ESTUDIANTES	0	1

El personal que más se involucra con el paciente es Enfermería, razón por la cual reciben la mayor parte de las quejas y reclamos. Sin embargo se evidencia que el personal no Enfermería ni médicos, en sumatoria total sobrepasa las quejas y reclamos recibidos durante el periodo. No se reportaron agresiones de usuarios externos

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES



Derechos vulnerados	abril	TOTAL 20
Derecho: Recibir trato preferencial...	10	36
Deber: tratar con respeto, amabilidad	3	11
Derecho: Que mi informacion clinica sea	3	4
Derecho: Ser Informado sobre mi	1	19
Derecho: ser informado sobre los riesgos y	1	1
Derecho: la compañía de un familiar o	1	5
Derecho: Que no se me discrimine por...	1	3

Los derechos presuntamente más vulnerados están relacionados con la falta de trato amable, mientras los demás derechos se han visto impactados en menor medida. Debemos resaltar con preocupación que el buen trato entre usuarios internos y del paciente o familiar hacia el colaborador está teniendo una leve y preocupante tendencia al alza

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 Etica 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

JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA
Coordinador SIAU - ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz
3124181736
5746888- Ext. 1126