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

INFORME PQRSF

Junio 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 JUNIO 2020 2
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL 3
CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS 4
SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN 4
DISCRIMINADO CAUSAS POR SERVICIOS 5
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS 5
SEGÚN LA CAUSA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS 5
CAUSA DE OCURRENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS 7
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 JUNIO 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 al periodo Junio 2020.

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

TIPO DOCUMENTAL	junio	TOTAL 2020
Queja	2	76
Felicitación	10	74
Reclamo	0	12
Sugerencia	0	8
Petición	1	7
DENUNCIA	0	0

TIPO DOCUMENTAL	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Queja	15	25	11	17	6	2
Felicitación	23	16	4	11	10	10
Reclamo	5	2	1	3	1	0
Sugerencia	4	1	2	1	0	0
Petición	2	1	1	2	0	1
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0

Evidente y muy notoria disminución de quejas y reclamos en este periodo; indudablemente las medidas de confinamiento han alejado la utilización de recursos importantes como ñas PQR por parte de usuarios y pacientes. Nuevamente las Felicitaciones superan esta vez de manera muy amplia las quejas. Se presenta el menor número de Quejas en lo corrido de la presente vigencia.

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

AREA DE OCURRENCI	junio	TOTAL 20
CIRUGIA GENERAL	1	10
CONSULTA EXTERNA	1	9
URGENCIAS ADULTO	0	17
URGENCIAS PEDIATRIA	0	14
MEDICINA INTERNA	0	8
QUIROFANOS	0	8
AREAS COMUNES-sala	0	6
PEDIATRIA	0	5
AREAS COMUNES-	0	3
GINECOLOGIA	0	3
SALA DE PARTOS	0	2
LABORATORIO CLINICO	0	1
NEONATOS	0	1
RADIOLOGIA	0	1

Un mes atípico con resultados estadísticos atípicos. No se evidencian quejas y/o reclamos en las áreas de atención.

DISCRIMINADO CAUSAS POR SERVICIOS

RADICADO NO.	FECHA INGRESO	Tipo de Solicitud	CLASIFICACION DE LA QUEJA POR LA CAUSA GENERADORA	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	PROCESO RELACIONADO
20201360088682	16/06/2020 09:37:44	Queja	Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	PISO 8	PRESENTA QUEJA POR CONFLICTOS INTERNOS.
20201360092982	24/06/2020 09:15:45	Queja	pportunidad en la atenc	CONSULTA EXTERNA	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD. CITAS MÉDICAS

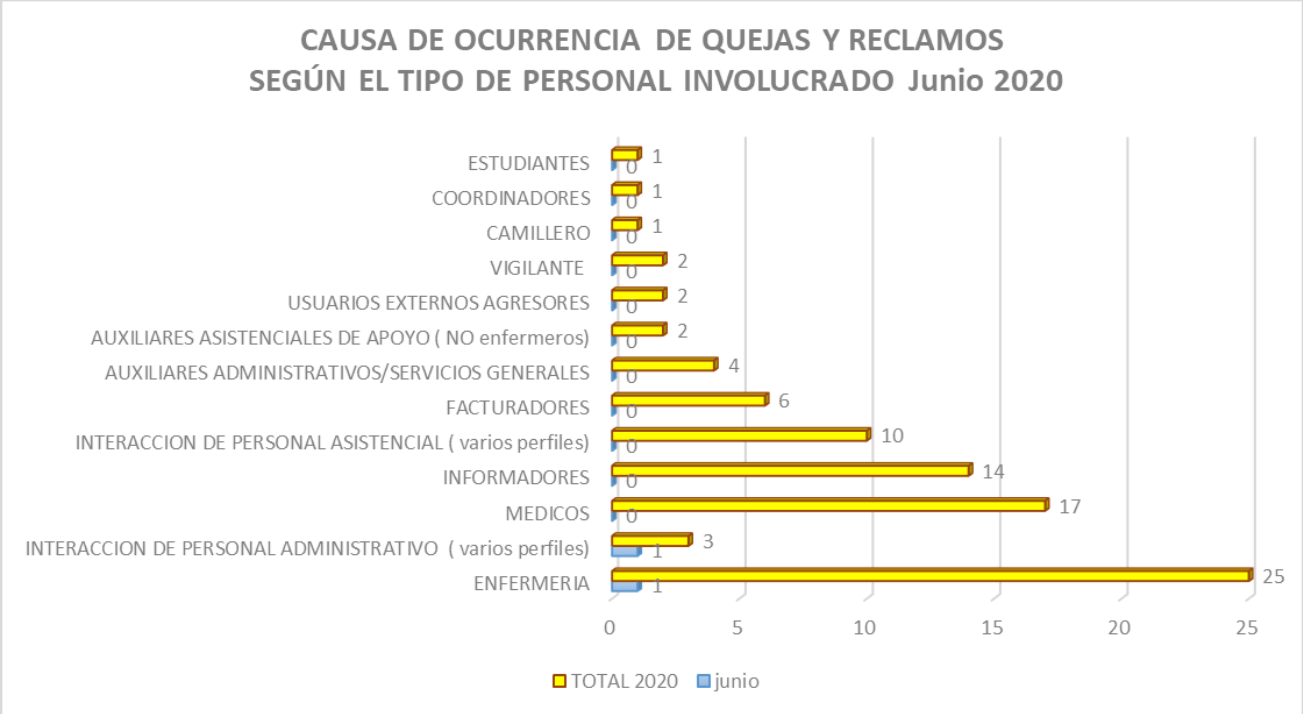
El cuadro anterior permite discriminar por servicios, las quejas y/o reclamos que se lograron evidenciar por escrito en el periodo analizado. Una de ellas, de inoportunidad fue remitida vía Email desde una de nuestras Eps aliadas, y la otra tuvo relación con un conflicto interno. No se evidencian quejas y/o reclamos en las áreas de atención.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
SEGÚN LA CAUSA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS

ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	**junio**	**TOTAL 20**
Fallas en la humanización de la atención	0	15
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	0	15
Procesos y procedimientos técnico administrativos y/o	0	10
Inconformidad sobre la politica de ingreso de	0	7
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	1	7
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	0	5
Inoportunidad en la atención	1	5
perdida hurto	0	4
Falencias en la Continuidad durante la atención	0	3
Seguridad Industrial	0	3
Falencias en la Racionalidad técnico adtiva y/o técnico	0	3
Fallas en la privacidad	0	3
conflictos internos	0	2
Falencias en la Integralidad técnico adtiva. y/o técnico	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

ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	**enero**	**febrero**	**marzo**	**abril**	**mayo**	**junio**	**TOTAL 20**
Fallas en la humanización de la atención	4	4	3	3	1	0	15
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	5	6	0	3	1	0	15
Procesos y procedimientos técnico administrativos y/o	4	3	1	2	0	0	10
Inconformidad sobre la politica de ingreso de	1	2	1	1	2	0	7
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	0	2	3	1	0	1	7
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	0	3	1	1	0	0	5
Inoportunidad en la atención	2	0	0	2	0	1	5
perdida hurto	0	0	1	1	2	0	4
Falencias en la Continuidad durante la atención	0	1	0	2	0	0	3
Seguridad Industrial	0	1	0	2	0	0	3
Falencias en la Racionalidad técnico adtiva y/o técnico	1	1	1	0	0	0	3
Fallas en la privacidad	1	1	0	0	1	0	3
conflictos internos	0	0	1	1	0	0	2
Falencias en la Integralidad técnico adtiva. y/o técnico	0	1	0	1	0	0	2
Cancelacion de cirugias	1	0	0	0	0	0	1
falencias en la presentacion	0	1	0	0	0	0	1
Horarios de visita insuficientes	1	0	0	0	0	0	1
Inoportunidad de Dotación y suministros	0	1	0	0	0	0	1

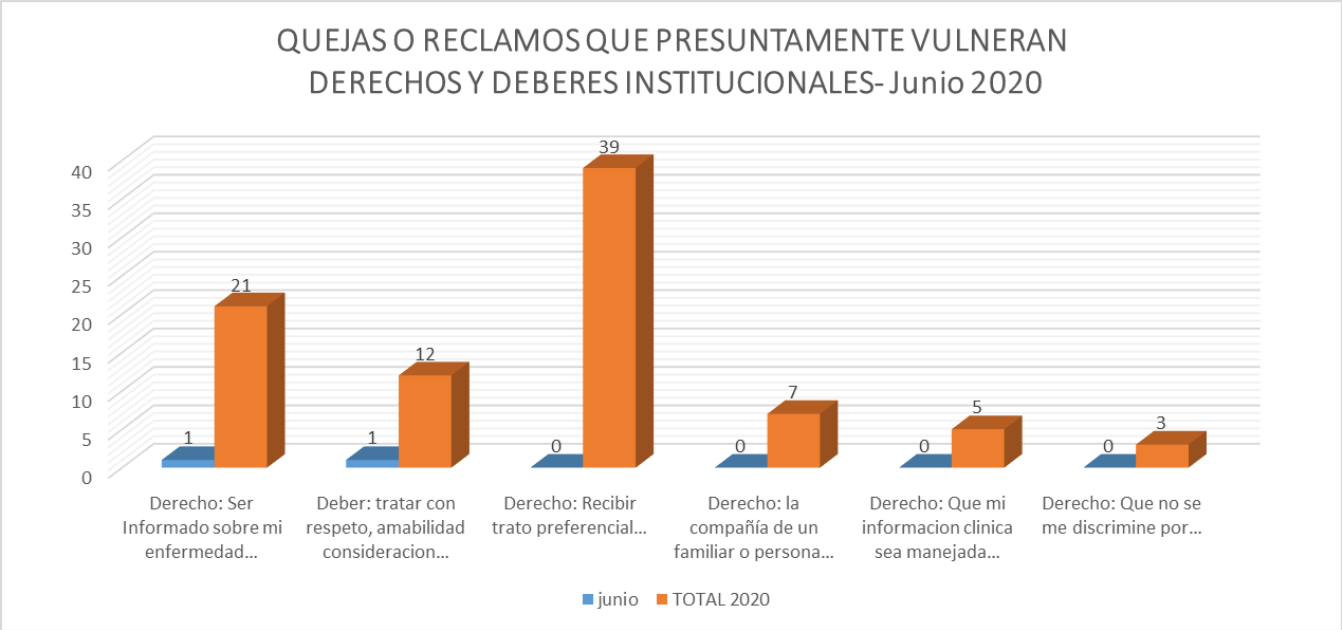
CAUSA DE OCURRENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO



PERSONAL INVOLUCRADO	junio	TOTAL 20
ENFERMERIA	1	25
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO (varios perfiles)	1	3
MEDICOS	0	17
INFORMADORES	0	14
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL (varios perfiles)	0	10
FACTURADORES	0	6
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	0	4
AUXILIARES ASISTENCIALES DE APOYO (NO enfermeros)	0	2
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	2
VIGILANTE	0	2
CAMILLERO	0	1
COORDINADORES	0	1
ESTUDIANTES	0	1

La queja interpuesta donde se vincula a Enfermería, fue un conflicto interno expresado por otro personal asistencial. La interacción de varios perfiles administrativo refiere a una presunta inoportunidad en la atención para acceder a citas, generado según lo analizado por una desinformación del a EPS respecto a la prestación de nuestros servicios, actualmente reducidos y direccionados a la actuación directa sobre la Pandemia y urgencias vitales

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES



Derechos vulnerados	junio	TOTAL 20
Derecho: Recibir trato	0	39
Derecho: Ser Informado	1	21
Deber: tratar con	1	12
Derecho: la compañía de	0	7
Derecho: Que mi	0	5
Derecho: Que no se me	0	3

Los derechos presuntamente más vulnerados este mes están relacionados con la presunta falla en la información al usuario sobre la forma de acceder a las citas de consulta externa en tiempos de cuarentena, así como de una falla en la comunicación que generó un leve conflicto interno entre personal asistencial.

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