INFORME EVALUACION DE LA SATISFACCION

PERIODO: 1 Febrero -28 Febrero 2018.

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Contenido

OBJETIVO GENERAL 2
ALCANCE 2
MARCO NORMATIVO: 2
MARCO CONCEPTUAL 3
Clasificación de las quejas: 5
POLITICAS INSTITUCIONALES PARA EL MANEJO DE PQRSF 6
CONSOLIDADO CLASIFICADO FEBRERO 2018: 8
POR EL TIPO DOCUMENTAL 8
POR LA DEPENDENCIA 9
POR LA CAUSA GENERADORA DE LA QUEJA 10
POR EL ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO: 11
CONTROL Y SEGUIMIENTO 12
MATERIAL DE APOYO 12

OBJETIVO GENERAL:

Gestionar las peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información presentadas por los usuarios del Hospital Universitario Erasmo Meoz, con el propósito de darles respuesta oportuna, apropiada e identificar oportunidades de mejoramiento, de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes en el país.

ALCANCE

Abarca la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, derecho de petición, felicitación por cualquier ruta que los remita el usuario, el trámite de las mismas, hasta dar una respuesta que satisfaga al usuario, y este manifiesta su conformidad, finalizando la presentación del informe a la gerencia para la toma de decisiones y elaboración de los planes de mejoramiento correctivos y preventivos.

MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de Colombia de 1991 (Artículos. 23, 74 y 209).
- Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.
- Ley 100 de 1993 (Artículos. 159, 198, 200).
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción (Artículos. 53, 54 y 55).
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único (Artículos 34, Numerales 19 y 34).
- Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites (Artículo. 81).
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición (Artículos. 4 – 31).
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (Artículos 73 y 76).
- Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Artículos. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).

- Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Artículo. 14).
- Decreto 1757 de 1994 (Artículos. 3-6).
- Directiva Presidencial 05 de 1995.
- Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.

MARCO CONCEPTUAL

Las quejas son un instrumento imprescindible para el desarrollo y mejora de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, además, son una herramienta de comunicación con nuestros clientes, relacionada con su satisfacción y expectativas sobre nuestros servicios. Los siguientes parámetros son soporte para clasificar los tipos documentales:

- ✓ Petición[1]: es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la constitución política de Colombia.

- ✓ Queja: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que presta una autoridad administrativa. Verbal o escrita en la

[1] Los Derechos de Petición, que en su interior no contengan como tema los tramites institucionales ya definidos en nuestro plan anticorrupción, continúan como "Tramite" su curso al área responsable de la respuesta directamente desde CEGDOC. Para las demás peticiones, seguirán siendo clasificados como petición y harán parte de los indicadores establecidos para PQRSF siguiendo el procedimiento institucional aprobado para SIAU.

cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera respuesta implícita o explícita.

- ✓ Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Su manifestación de inconformidad puede ser de forma verbal o escrita, y presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.

- ✓ Sugerencia: Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión del Hospital

- ✓ Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ✓
- ✓ Acción de mejora. Acción que incrementa la capacidad administrativa y el desempeño organizacional y que no actúa sobre problemas reales o potenciales, ni sobre sus causas.

- ✓ Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Clasificación de las quejas:

Recurso humano

Ética
Inasistencia personal
Maltrato verbal y/o físico al usuario
Mala atención
Conflictos internos
Competencia
Falta de privacidad (DX clínico)
Idoneidad profesional
Suficiencia del recurso.

Procesos y procedimientos

Información
Falencias en entrega de información
Suficiencia
Disponibilidad
Accesibilidad
Cancelación de cirugías
Horarios de visita insuficientes
Inconformidad sobre la política de Ingreso de acompañantes
Continuidad
Oportunidad
Inoportunidad en la atención
Integralidad
Racionalidad técnico científica.

Infraestructura física
Locación
Falla en privacidad (locaciones)

Perdida o hurto
Servicios
Ambiente
Comodidad
Presentación
Aseo.

Dotación y suministros:
Calidad
Suficiencia
Oportunidad
Racionalidad técnico científica.

POLITICAS INSTITUCIONALES PARA EL MANEJO DE PQRSF

Lineamiento: ***Procedimiento Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones*** **Fecha de Aprobación- Agosto 2016. Versión 002**

→ Es responsabilidad de las dependencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz dar respuesta oportuna y de calidad a las quejas formuladas por los usuarios dentro de los plazos establecidos.

→ Todas las quejas presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios dispuestos por el hospital (atención personalizada, por escrito, buzones, teléfono, página Web), deberán ingresarse al CEGDOC

→ Las quejas formuladas verbalmente y que por diferentes motivos no puedan ser resueltas inmediatamente a los usuarios, deberán enviarse en forma escrita a la dirección electrónica o de residencia

identificada por el usuario, en un periodo no mayor al establecido por ley.

→ En caso de que la queja tenga connotaciones graves, se las deberá enviar a la Oficina de Control Interno para que inicie las indagaciones a que haya lugar

→ En caso de que la queja no sea competencia del Hospital, se remitirá a la entidad competente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de ésta, con una comunicación, adjuntando el original de la queja, y comunicando al quejoso las razones del traslado a la otra entidad, remitiéndole copia de la comunicación con la cual se dio traslado.

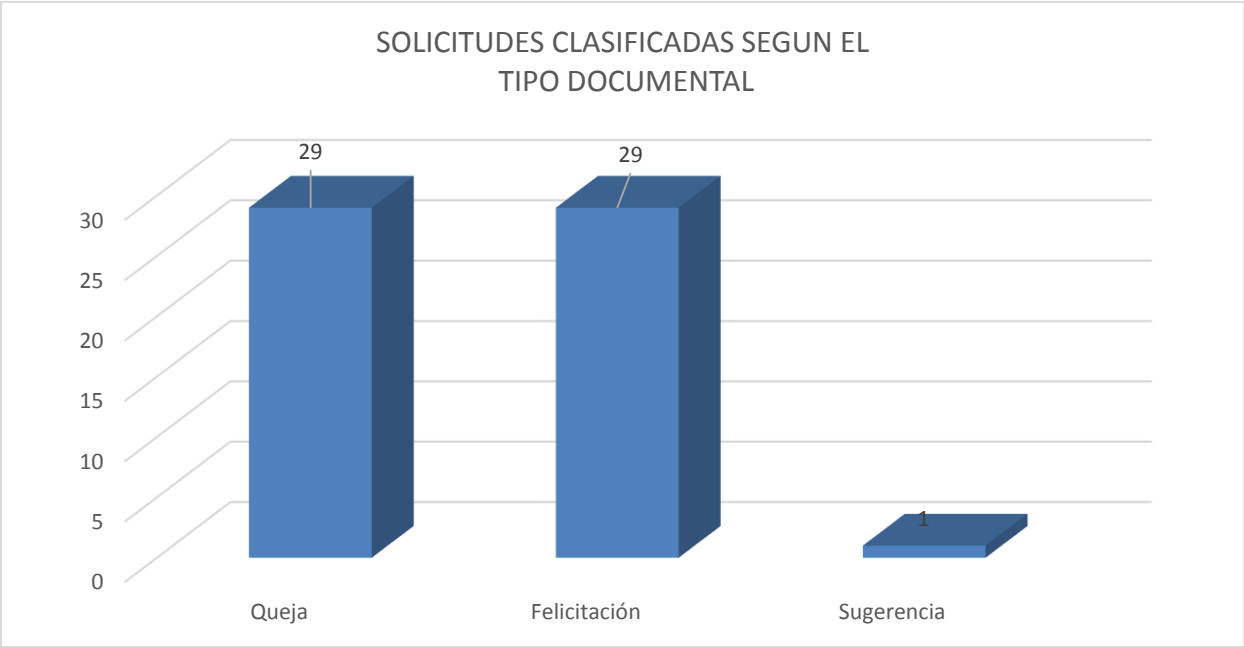
→ En todo caso y sin ninguna excepción teniendo en cuenta la política del proceso, sobre atender y hacer seguimiento a quejas, solamente podrán firmar las respuestas la Subgerencia de salud o la Gerencia en casos que así sean definidos por directriz gerencial.

→ El Usuario deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a 10 días de acuerdo a lo contemplado en la Constitución política y las normas legales vigentes. Si no es posible solucionar el requerimiento del usuario en este tiempo, se le comunicará indicándole la fecha en que se dará respuesta definitiva.

→ Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal del quejoso

CONSOLIDADO CLASIFICADO FEBRERO 2018:

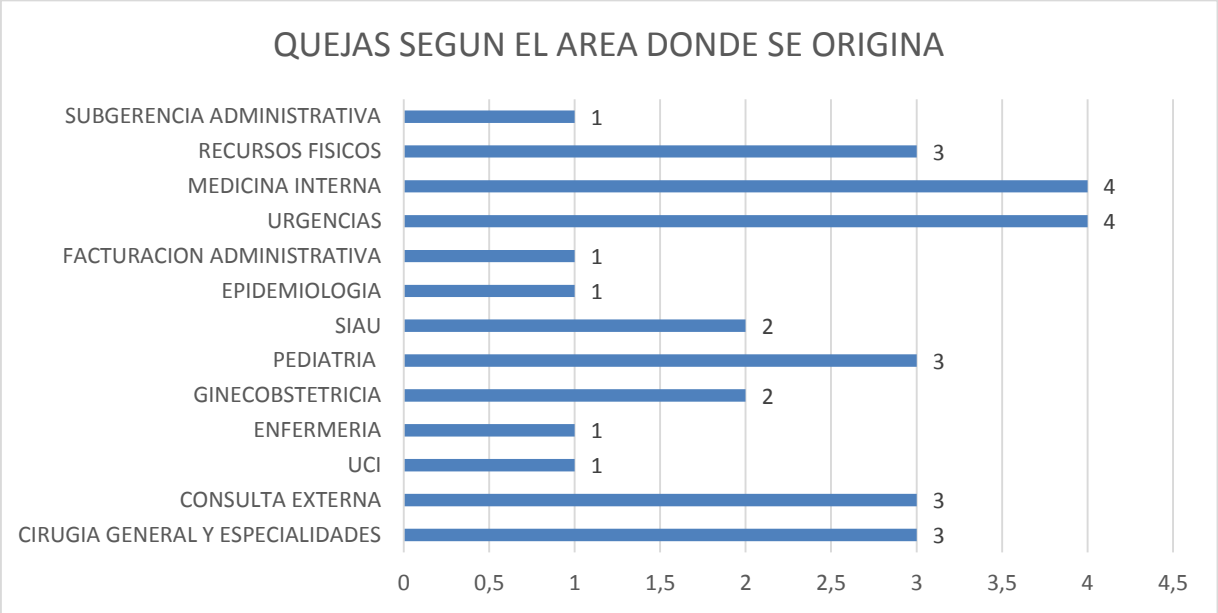
POR EL TIPO DOCUMENTAL



Queja	29
Felicitación	29
Sugerencia	1
	59

En esta ocasión las quejas igualaron a las felicitaciones recibidas. Aun cuando las quejas aumentaron en número respecto al mes de Enero, las Felicitaciones también lo hicieron. Sin embargo, mantienen el promedio mensual de 2017.

POR LA DEPENDENCIA



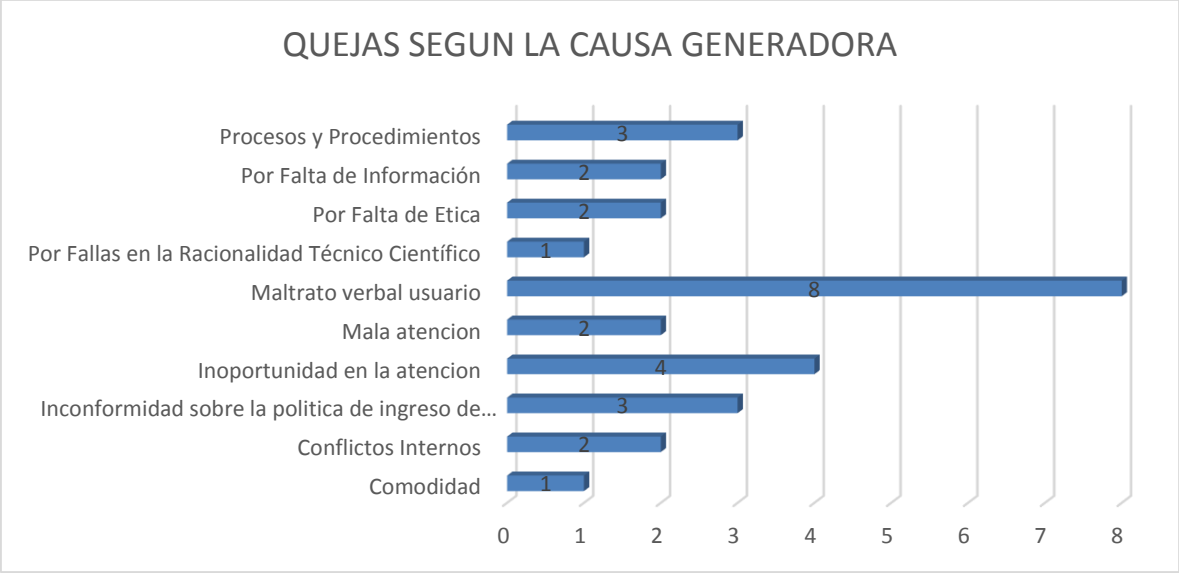
En esta ocasión el análisis arroja que Enfermería se encuentra involucrado indirectamente en 12 de las 29 quejas.

No hay un servicio que presente alto número de quejas en comparación con los demás. El promedio de las mismas es igual al del mes anterior, pero menor en número en comparación con el promedio anual 2017.

Las quejas relacionadas con recursos físicos comprometen de alguna manera al personal de vigilancia

CIRUGIA GENERAL Y ESPECIALIDADES	3
CONSULTA EXTERNA	3
UCI	1
ENFERMERIA	1
GINECOBSTETRICIA	2
PEDIATRIA	3
SIAU	2
EPIDEMIOLOGIA	1
FACTURACION ADMINISTRATIVA	1
URGENCIAS	4
MEDICINA INTERNA	4
RECURSOS FISICOS	3
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1

POR LA CAUSA GENERADORA DE LA QUEJA

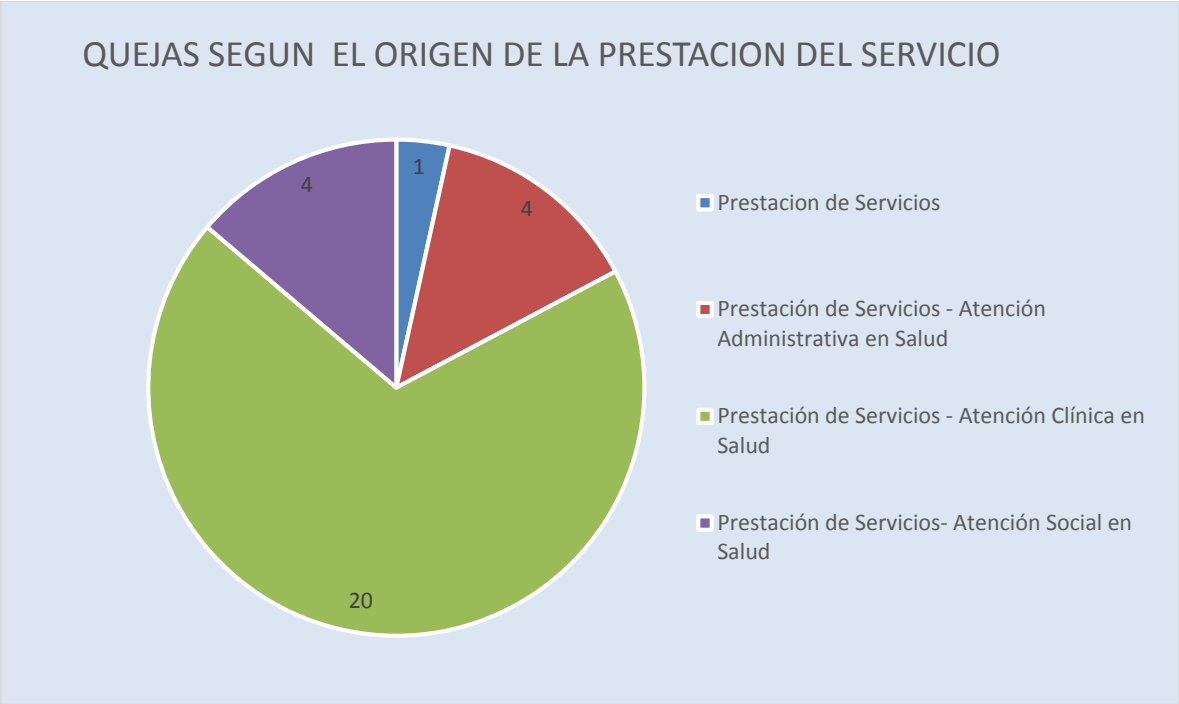


El maltrato verbal entre usuarios permanece encabezando las causas de detonante de la queja interpuesta. Aparece un ítem que evidencia inconformidad por la política de acompañantes vigente, lo que genera decisiones gerenciales para ampliar la directriz frente a horarios y cuidadores permanentes. Luego registran los presuntos errores en procesos y procedimientos administrativos para el normal desarrollo de la atención y algunas posturas de malestar frente a la información oportuna dele estado clínico a los pacientes, así como de inoportunidad en la atención

Comodidad	1
Conflictos Internos	2
Inconformidad sobre la politica de ingreso de acompañantes	3
Inoportunidad en la atencion	4
Mala atencion	2
Maltrato verbal usuario	8
Por Fallas en la Racionalidad Técnico Científico	1
Por Falta de Etica	2
Por Falta de Información	2
Procesos y Procedimientos	3

POR EL ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO:

Prestación de los servicios de atención clínica en salud
Prestación de los servicios de atención administrativa en salud
Prestación de los servicios de atención Social en salud.



Prestacion de Servicios	1
Prestación de Servicios - Atención Administrativa en Salud	4
Prestación de Servicios - Atención Clínica en Salud	20
Prestación de Servicios- Atención Social en Salud	4

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La pertinencia en la respuesta mantiene una prudente respuesta al usuario en atención a la vulnerabilidad de la información confidencial de la entrega a traces de este medio, orientando al usuario para que en caso de dudas sobre la correcta atención clínica se adhiera al procedimiento institucional para la solicitud de la copia de Historia clínicas.

Por lo demás, El comité de Etica hospitalaria sigue siendo el espacio normativo y adecuado para la evaluación de algunas quejas que presuntamente podrían comprometer la Etica de la atención y el cual contó nuevamente con la participación de usuarios representantes antes dicha instancia

MATERIAL DE APOYO

- Manual de atención al usuario SIAU
- Procedimiento Auditorias de control interno de Gestión
- *Procedimiento Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones.* Fecha de Aprobación- Agosto 2016. Versión 002

JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA

Coordinador SIAU