INFORME PQRSDF

Octubre 2021

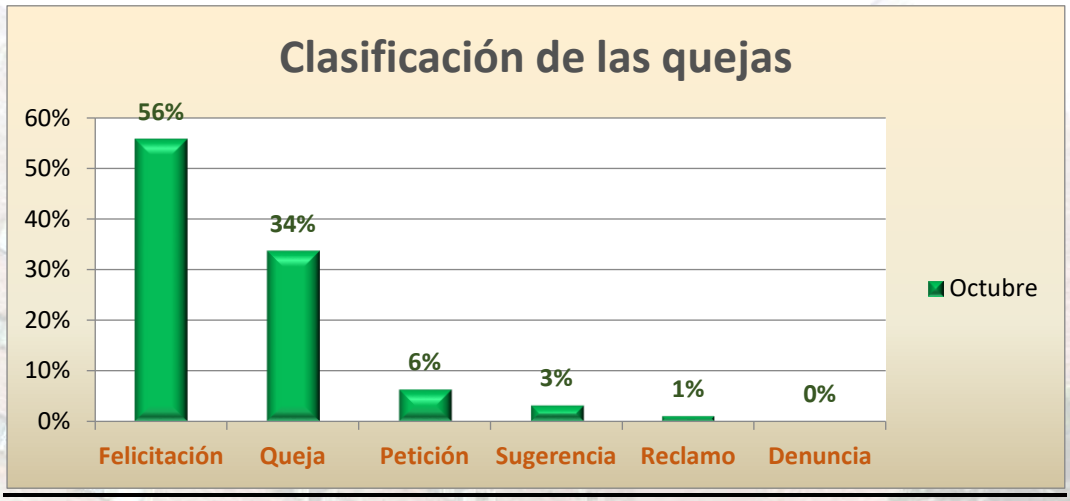
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

CONTENIDO

Clasificación de las solicitudes según el tipo documental – Octubre2021	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
Oportunidad en la respuesta	11
Material de apoyo	12

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



TIPO DOCUMENTAL	Octubre	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Felicitación	53	56%	**319**	**54%**
Queja	32	34%	**224**	**38%**
Petición	6	6%	**10**	**2%**
Sugerencia	3	3%	**33**	**6%**
Reclamo	1	1%	**3**	**1%**
Denuncia	0	0%	**0**	**0%**
	95	**100%**	**589**	**100%**

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA

ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Octubre	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Inoportunidad en la atención	17	43,6%	55	20,4%
Fallas en la humanización de la atención	5	12,8%	94	34,9%
Recurso humano	3	7,7%	40	14,9%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	2	5,1%	28	10,4%
perdida hurto	2	5,1%	7	2,6%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	2	5,1%	7	2,6%
Incomodidad	2	5,1%	5	1,9%
Insuficiencia de Dotación y suministros	2	5,1%	2	0,7%
Inoportunidad de Dotación y suministros	2	5,1%	2	0,7%
Falencias en la Continuidad durante la atención	1	2,6%	17	6,3%
Falencias en el servicio de Aseo	1	2,6%	1	0,4%
Prestación de servicio	0	0,0%	9	3,3%
Inconformidad sobre la politica de ingreso de acompañantes	0	0,0%	1	0,4%
Falencia en la Idoneidad profesional	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**39**	**100%**	**269**	**100%**

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN

AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Octubre	%	TOTAL 2021	% TOTAL
CONSULTA EXTERNA	11	28%	40	15%
URGENCIAS ADULTO	8	21%	48	18%
PLAN CANGURO	7	18%	7	3%
MEDICINA INTERNA	4	10%	42	16%
PEDIATRIA	4	10%	17	6%
NEUROCIRUGIA	2	5%	12	4%
SIAU	2	5%	6	2%
QUIROFANO	1	3%	9	3%
SALA DE PARTOS	0	0%	9	3%
ORTOPEDIA	0	0%	13	5%
URGENCIAS PEDIATRIA	0	0%	10	4%
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	0	0%	0	0%
TOTAL	**39**	**100%**	**269**	**100%**

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES

Derechos vulnerados	Octubre	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Expresar mis opiniones e inconformidades	22	56%	**72**	**43%**
Recibir trato preferencial según mi condición	10	26%	**49**	**29%**
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	5	13%	**24**	**14%**
Información clara y confidencial	2	5%	**14**	**8%**
Consentimiento previo para mi tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opción médica	0	0%	**7**	**4%**
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	0	0%	**2**	**1%**
Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	0	0%	**0**	**0%**
TOTAL	**39**	**100%**	**168**	**100%**

E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ

DEBERES DE LOS USUARIOS

D ebo presentar documentación real.

A mabilidad y respeto.

R econocer las normas y reglamentos.

Y

DERECHOS DE LOS USUARIOS

R ecibir trato preferencial según mi condición.

E xpresar mis opiniones e inconformidades.

C onsentimiento previo para tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opinión médica.

I nformación clara y confidencial.

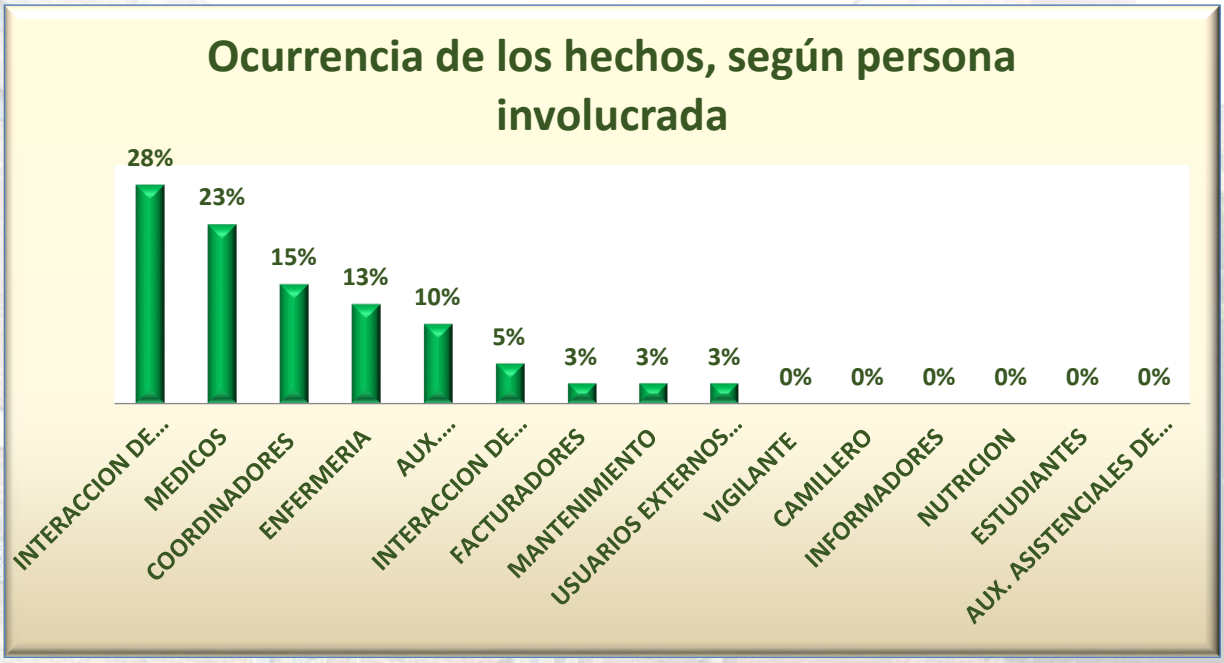
B eneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere.

I dentificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre.

R espeto a mi condición socio - económica, cultural e ideológica, entre otras.

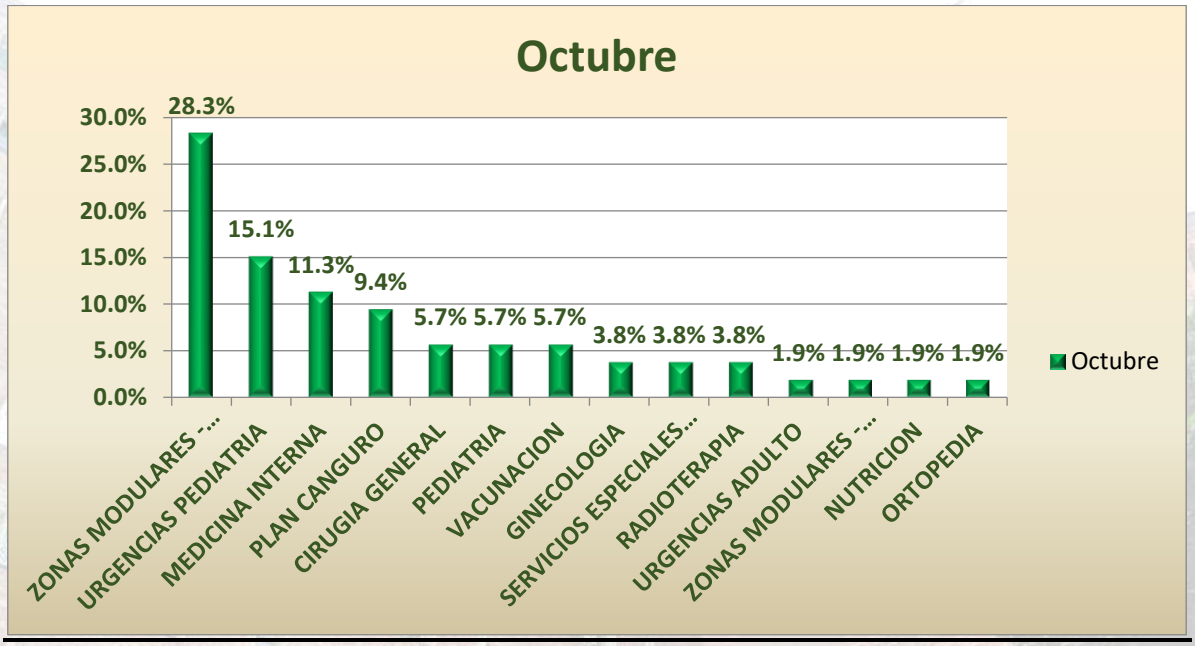
"Cumpliendo nuestros deberes garantizamos tus derechos, E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz, día a día más humano"
(SIAU)

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



PERSONAL INVOLUCRADO	Octubre	%	TOTAL 2021	% TOTAL
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	10	26%	73	27%
MEDICOS	9	23%	51	19%
COORDINADORES	6	15%	26	10%
ENFERMERIA	5	13%	54	20%
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	4	10%	15	6%
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	2	5%	7	3%
FACTURADORES	1	3%	13	5%
MANTENIMIENTO	1	3%	9	3%
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	1	3%	2	1%
VIGILANTE	0	0%	10	4%
CAMILLERO	0	0%	3	1%
INFORMADORES	0	0%	2	1%
NUTRICION	0	0%	2	1%
ESTUDIANTES	0	0%	1	0%
AUX. ASISTENCIALES DE APOYO (NO enfermeros)	0	0%	1	0%
TOTAL	39	100%	269	100%

FELICITACIONES



AREA DE felicitaciones	Octubre	%
ZONAS MODULARES - EXPANSIÓN	15	28,3%
URGENCIAS PEDIATRIA	8	15,1%
MEDICINA INTERNA	6	11,3%
PLAN CANGURO	5	9,4%
CIRUGIA GENERAL	3	5,7%
PEDIATRIA	3	5,7%
VACUNACION	3	5,7%
GINECOLOGIA	2	3,8%
SERVICIOS ESPECIALES PISO 10	2	3,8%
RADIOTERAPIA	2	3,8%
URGENCIAS ADULTO	1	1,9%
ZONAS MODULARES - PEDIATRIA	1	1,9%
NUTRICION	1	1,9%
ORTOPEDIA	1	1,9%
TOTAL	**53**	**100,0%**

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Desde la oficina del SIAU, se hace seguimiento al cumplimiento de los tiempos por parte de los servicios involucrados, quienes se encargan de realizar los correspondientes descargos a las situaciones presentadas, para así poder canalizar desde esta oficina la información y realizar las respuestas a nuestros usuarios.

Representado este análisis de la siguiente manera:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	Octubre	% Total
Oportuna (menor a 21 dias calendario)	20	50%
Sin respuesta	20	50%
Inoportuna (entre 22 y 30 dias calendario	0	0%
Inoportuna (entre 31 y 60 dias calendario)	0	0%
TOTAL	40	100%

MATERIAL DE APOYO

- *Manual de atención al usuario-SIAU*
- *Procedimiento institucional gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.*
- *Actas - Comité de Ética Hospitalaria Software institucional- SIEPPQR*

Atentamente

MARISELA ARÉALO ARÉVALO
Coordinador SIAU – Agremiada participe
ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz
Proyectó: Raquel Rodríguez Villamizar