

Informe Cuarto Trimestre PQRS-F 2024

Se presenta el informe de PQRS-F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) correspondiente al cuarto Trimestre. Este informe recopila los valiosos aportes proporcionados por nuestros usuarios a través de buzones, registros telefónicos y correos electrónicos.

Los datos contenidos en este informe son fundamentales para identificar necesidades, percepciones, expectativas y experiencias relacionadas con los servicios que brinda la institución.

Agradecemos a todos los usuarios que han participado activamente en este proceso y confiamos en que estas observaciones nos ayudarán a seguir mejorando y ofreciendo un buen servicio.

A continuación, presentamos el Informe enfocado en el mes de octubre del 2024.

CLASIFICACIÓN PQRS-F - 2024	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL
PETICIÓN	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
QUEJA	4	8	9	12	6	7	7	15	24	12	104
RECLAMO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	1	3	1	0	1	2	4	2	14
FELICITACIÓN	0	2	4	4	3	0	8	5	13	3	42
TOTAL	5	10	15	19	10	7	16	24	41	17	164

PQRS-F (octubre)

En nuestro continuo esfuerzo por mejorar, hemos evaluado las opiniones y comentarios de nuestros usuarios durante el cuarto trimestre. A continuación, presentamos las principales causas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

Causas Principales de Quejas:

1. Tiempo Prolongado en la Sala de Espera del Servicio de Urgencias:

Usuarios presentan sus quejas debido al tiempo prolongado que los pacientes deben esperar en la sala de espera del servicio de urgencias, desde el momento de su ingreso hasta su salida. Esta situación resulta especialmente preocupante por parte de ellos, afectando negativamente la experiencia de los pacientes en el hospital ya que manifiestan que puede agravar su estado de salud.

2. Queja por Falta de Tacto en los Procedimientos Realizados por Personal Médico y de Enfermería

Se presentan quejas de manera formal debido a la falta de tacto del personal médico y de enfermería en la realización de procedimientos. Específicamente, se solicita un enfoque más humanizado en los procedimientos de sutura a menores de edad, con mayor delicadeza al momento de llevarlos a cabo. Además, se manifiesta inconformidad por un caso en el que un paciente sufrió un accidente y fue dado de alta sin que sus heridas fueran limpiadas adecuadamente por parte del personal de enfermería.

Sugerencias Relevantes:

1. Picaduras de Zancudos

Los usuarios sugieren implementar un mayor control de zancudos debido a las múltiples picaduras que han sufrido en la sala de espera. Manifiestan que, siendo una institución de salud, estas situaciones no deberían ocurrir.

Felicitaciones Destacadas:

- 1. Servicios de Odontología:** Se felicita a la odontóloga por su buena disposición en el servicio de odontología.
- 2. Personal Médico de Urgencias:** Se felicita al personal médico de urgencias por su buena atención y oportuna respuesta con los pacientes.



PQRS-F (noviembre)

Informe enfocado en el mes de noviembre del 2024.

CLASIFICACIÓN PQRS-F - 2024	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
PETICIÓN	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3
QUEJA	4	8	9	12	6	7	7	15	24	12	10	114
RECLAMO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	1	3	1	0	1	2	4	2	2	16
FELICITACIÓN	0	2	4	4	3	0	8	5	13	3	5	47
TOTAL	5	10	15	19	10	7	16	24	41	17	17	181

Causas Principales de quejas:

1. Comportamiento del Personal Médico y Falta de Comunicación:

La mayor queja de los usuarios en el mes de noviembre es debido al comportamiento grosero y prepotente del personal médico, así como a la deficiente comunicación e información proporcionada sobre el estado de salud de los pacientes.

2. Otros motivos de quejas:

Cada motivo de los que se mencionara se recibió de a una queja:

Se recibió una queja debido al tiempo prolongado que los pacientes deben esperar en el área médica de urgencias.

Deficiencias en la Asignación y Cancelación de Citas Odontológicas

Se registró una queja por las deficiencias en la asignación y cancelación de citas odontológicas e higiene.

Mala Comunicación Sobre Citas Médicas

Se reportó una queja debido a la mala comunicación respecto al lugar de la cita médica, lo que resultó en la pérdida de la misma.

Inconformidad con el Procedimiento de Toma de Sangre (Laboratorio)

Se presentó una queja debido a la inconformidad con el procedimiento de toma de sangre en el laboratorio.

Sugerencias Relevantes:

1. **Cambiador para Bebé en los Baños:** Se sugiere la instalación de un cambiador para bebé en los baños.
2. **Mejora en los Tiempos de Atención Preferencial y Diferencial:** Se sugiere mejorar los tiempos de atención para la población que requiere atención preferencial y diferencial. Aunque la institución cuenta con esta política, se debe enfatizar más en su implementación en todos los servicios, con el apoyo de cada líder.

Felicitaciones Destacadas:

1. **Se reciben 5 felicitaciones a los siguientes servicios:** **Servicios Generales:** Se reciben felicitaciones por el buen corazón de una funcionaria.
- **Servicio de Urgencias:** El personal recibió felicitaciones por su buena atención en todo el servicio de urgencias. - **Auxiliares Administrativas del Centro Comercial Las Plazas:** Se elogió la atención y colaboración brindada por las auxiliares administrativas. - **Servicio de Odontología:** La odontóloga fue felicitada por su excelente calidad humana. - **Servicio de Hospitalización:** Los funcionarios de hospitalización fueron felicitados por su gran compromiso.



PQRS-F (diciembre)

Mes de diciembre del 2024.

CLASIFICACIÓN PQRS-F - 2024	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PETICIÓN	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
QUEJA	4	8	9	12	6	7	7	15	24	12	10	8	122
RECLAMO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	1	3	1	0	1	2	4	2	2	0	16
FELICITACIÓN	0	2	4	4	3	0	8	5	13	3	5	3	50
TOTAL	5	10	15	19	10	7	16	24	41	17	17	11	192

1. Inconformidad con la Clasificación del Triage:

Los usuarios expresaron su descontento con la atención recibida en el servicio de triage. Manifiestan que la revisión realizada fue superficial, y lo perciben como una vulneración de su derecho a la salud y a recibir atención adecuada. Además, indicaron que, durante los fines de semana, el servicio de urgencias es el único disponible, y que la respuesta de la funcionaria fue esperar hasta el lunes para solicitar una cita prioritaria, sin tener en cuenta el dolor o la enfermedad de las personas.

2. Mala Práctica en la Atención Médica:

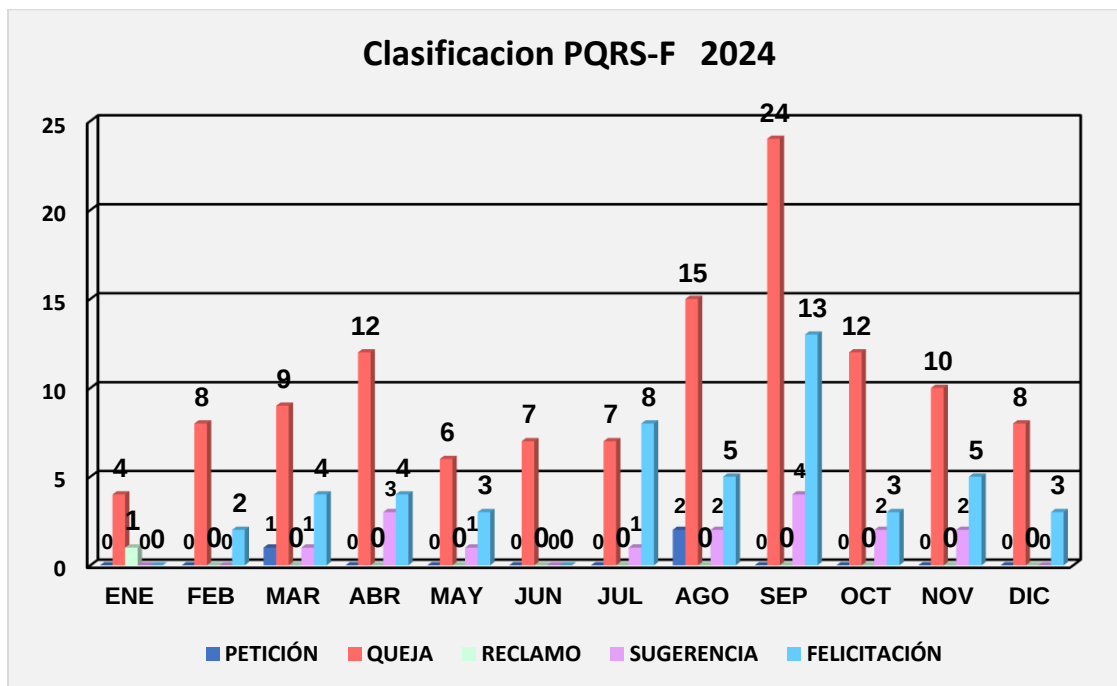
Algunos usuarios informaron que, a pesar de haber comunicado al médico su alergia a ciertos medicamentos, este les prescribió el medicamento al que eran alérgicos. Además, hubo insatisfacción debido a errores en los nombres de los pacientes que esperaban remisión, lo que ocasionó retrasos y afectó el estado de salud del menor.

Felicitaciones Relevantes:

- Felicitaciones a funcionaria de Servicios Generales:** por su amabilidad y disposición en los servicios de la institución
- Felicitación a la **atención medica** recibida en el servicio de Urgencias

Análisis general de la PQRS-F ingresadas en el cuarto trimestre:

Observamos que, mes a mes, cambian los motivos de PQRS. Para este Cuarto trimestre, la mayor queja y sugerencia realizada por los usuarios fue sobre las esperas tan prolongadas para la atención en el servicio de urgencias.



Observaciones principales:

- Quejas predominan ampliamente:**
Las quejas son el tipo de solicitud más frecuente a lo largo del año, con un pico significativo en septiembre (24 quejas). Otros meses destacados por el número elevado de quejas son agosto (15).
- Las peticiones son constantes pero menores:**
En algunos meses, como febrero y diciembre, las peticiones son mínimas o nulas.
- Reclamos, sugerencias y felicitaciones son muy bajas:**
 - Los reclamos tienen cifras prácticamente insignificantes
 - Las sugerencias aparecen en contados meses, el mes con mayores sugerencias fue septiembre
 - Las felicitaciones con mayor indicador en el mes de septiembre.

Mes más crítico:

Septiembre es el mes con el volumen total más alto, debido al pico de 24 quejas. Este mes podría requerir atención especial para investigar las causas de ese incremento.

Meses más tranquilos:

Febrero y diciembre tienen las cifras más bajas, con pocas o nulas solicitudes de cualquier tipo.

Análisis general:

Prioridades de mejora:

- Reducir las quejas debe ser una prioridad, ya que constituyen la mayoría de las interacciones negativas. Esto podría implicar investigar las causas comunes de las quejas y abordar problemas sistémicos.

Potencial de comunicación y atención al cliente:

- Promover las felicitaciones y sugerencias podría equilibrar la percepción general del servicio, ya que estos indicadores son muy bajos.

Tendencias a considerar:

- El incremento en las quejas hacia la segunda mitad del año podría reflejar factores estacionales, problemas recurrentes, o acumulación de problemas no resueltos.

N°	CAUSAS: <u>QUEJAS</u>	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
1	Tiempo de espera prolongado (Farmacia - Urgencias área Médica - Procedimientos)	1	0	0	0	0	0	0	5	6	4	1	1	18	15
2	Queja por trato inadecuado de personal médico y administrativo	3	0	3	4	3	2	2	3	3	1	3	0	27	22
3	Queja por barreras administrativas y mala atención:	0	1	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	7	6
4	Queja por deficiencias en la asignación y cancelación de citas odontológicas y medicas	0	1	1	5	1	0	1	3	2	0	1	0	15	12
5	mala comunicación en la asignación de citas y otros servicios	0	1	0	0	2	1	1	0	1	0	1	1	8	7
6	Queja por comportamiento inapropiado del personal médico en urgencias: Médicos viendo telenovelas en el servicio (Urgencias)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

7	Queja por espera prolongada y trato grosero en el servicio de laboratorio: Espera prolongada en la facturación - Trato grosero del personal administrativo (1gestante) – Incon. Toma de muestra	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	5	4
8	Queja por falta de tacto en los procedimientos realizados (odontología) (laboratorio)	0	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5	4
9	Queja por discriminación por sexo y enfermedad: Discriminación por sexo - Discriminación por enfermedad (urgencias)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
10	No hay atención prioritaria (Servicio de procedimientos - Urgencias)	0	0	1	0	0	0	0	0	4	1	0	0	6	5
11	Regaños de parte de los funcionarios a los usuarios (odonto)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
12	Mala Práctica atención medica: poca empatía - intubaron sin consentimiento - silla de ruedas en mal estado - no indagan al detalle en la atención	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	4	3
13	insuficientes rondas del personal de enfermería: Pocas rondas para el cambio de medicamento - Falta de revisión y apoyo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
14	Inconformidad con el triage (menores de edad)	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	1	3	8	7
15	Accidente de adulto mayor en el baño y mala atención por Auxiliar de Enfermería	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
16	Negligencia Medica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
17	Mal Diagnostico de parte del médico (menor de edad)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
18	Tráfico de influencias	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
19	Consumo de sustancias psicoactivas en el caspeta afuera de la institución	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
20	Sala de espera poco limpia: condiciones poco favorables - incomodidad en la atención	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	4	3
21	Vigilante: niega el ingreso al servicio administrativo a funcionaria de Asociación de Usuarios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
22	Capacitar al servicio de vigilancia y auxiliares administrativos en atención al usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
23	No se entiende la queja y se ingresa en anónimo	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
24	Servicio de vacunación solo sin la funcionaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
25	Inconformidad en el servicio de consulta externan por no atención por llegar 5 minutos tarde, manifiesta la usuaria que ha tenido que esperar al médico hasta 20 minutos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
TOTAL		4	8	9	12	6	7	7	15	24	12	10	8	12	4

Análisis de Causas de Quejas en la Institución

La mayoría de quejas del año 2024, han sido por los siguientes motivos:

1. Trato Inadecuado del Personal Médico y Administrativo

La mayoría de los usuarios se quejaron por el trato inadecuado del personal médico y administrativo. Algunos de los comentarios manifestados fueron los siguientes:

- **Actitud grosera:** El personal muestra una actitud despectiva y poco profesional.
- **Comunicación distorsionada:** La información proporcionada es confusa y poco clara.
- **Falta de cortesía:** No saludan ni se presentan los funcionarios que atienden.
- **Tono de voz inadecuado:** El tono utilizado fue inapropiado y poco respetuoso.
- **Falta de empatía:** Las respuestas a las preguntas carecieron de empatía y comprensión.
- **Actitud ruda y altanera:** El trato fue rudo y altanero, lo que hizo sentir incómodos a los usuarios.
- **Interrupciones constantes:** No se permitió a los usuarios hablar ni expresar sus preocupaciones adecuadamente.
- **Falta de calidad humana:** Personal médico sin empatía, grosero, y con dificultades en la comunicación con el paciente.
- **Personal prepotente (médico):** Actitud prepotente por parte de algunos médicos.

2. Tiempo de Espera Prolongado (Farmacia, Urgencias Área Médica, Procedimientos)

Los usuarios han reportado tiempos de espera excesivos en la farmacia, el área médica de urgencias y para la realización de procedimientos. Además, se ha observado que algunas funcionarias conversan entre ellas sin razón aparente, lo que contribuye a la demora. También se menciona la falta de personal médico como un factor que agrava esta situación, resultando en una larga espera desde el ingreso hasta la salida, especialmente en la atención a adultos mayores.

3. Deficiencias en la Asignación y Cancelación de Citas Odontológicas, Higiene y Médicas

El tercer motivo de quejas es por las deficiencias en la asignación y cancelación de citas odontológicas, higiene y médicas:

- **Demora en la asignación de citas odontológicas:** La espera para obtener una cita odontológica ha sido considerable.

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

- **Trato parco de la odontóloga:** Actitud parca por parte de la odontóloga.
- **Deficiencia en la cancelación de citas:** El proceso para cancelar citas es ineficiente y complicado.

DESCRIPCIÓN DE LAS SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LAS PQRS AÑO 2024		MESES												TOTAL
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1	Cumplimiento de horarios establecidos: Es fundamental cumplir con los horarios establecidos para cada servicio en el Archivo Clínico, incluyendo el horario de ingreso, la hora de almuerzo y la hora de salida.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	Realización de electrocardiogramas en la mañana: Se sugiere realizar los electrocardiogramas en la mañana para que los pacientes puedan hacerse los exámenes de laboratorio y el electrocardiograma en una sola visita. Esto es especialmente beneficioso para las personas que viven en veredas lejanas.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	Agilidad en el servicio de facturación del laboratorio clínico: Se requiere mejorar la agilidad en el servicio de facturación del laboratorio clínico para reducir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción de los pacientes.	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	Ampliación de horarios de citas médicas: Se propone ampliar los horarios de las citas médicas para facilitar el acceso a los servicios de salud a las personas que trabajan durante toda la semana.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
5	Tiempo de espera prolongado en urgencias (área médica): Se requiere aumentar el número de médicos y enfermeras con alta calidad humana para reducir los tiempos de espera en el servicio de urgencias.	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
6	Atención a la salud mental de los funcionarios: Se solicita a los directivos que prioricen la salud mental de los funcionarios y desarrollen una estrategia efectiva en salud ocupacional.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
7	Empatía del personal médico con los pacientes: Se solicita que el personal médico demuestre mayor empatía hacia los pacientes, comprendiendo y respondiendo de manera más humana y compasiva a sus necesidades y preocupaciones.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
8	Ambiente negativo y envidia en el área externa del hospital: Se ha observado un ambiente negativo y envidioso entre las personas que frecuentan el área externa del hospital. Es necesario tomar medidas para mejorar la atmósfera y promover un entorno más saludable y colaborativo.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
9	Sugerencia por deficiencias en la asignación y cancelación de citas odontológicas y medicas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

10	Uso de celulares con volumen alto en la sala de espera de urgencias: Se ha observado el uso de celulares con el volumen alto en la sala de espera del servicio de urgencias. Se sugiere implementar más campañas que promuevan el silencio en esta área para mejorar la experiencia de todos los pacientes.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
11	Picaduras de zancudos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
12	Cambio de funcionaria de odontología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
13	Poner un cambiador par los bebes en la sala de espera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
14	Mejorar los tiempos de atención priorizar los niños y adultos mayores, le falta empatía a todo el personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL		0	0	1	3	1	0	1	2	4	2	2	0	16

Al revisar la tabla, se destaca dos sugerencias recurrentes por parte de nuestros usuarios:

- 1. Mayor Agilidad en el Servicio de Facturación del Laboratorio Clínico:** Los usuarios han expresado su deseo de que el proceso de facturación en el laboratorio clínico sea más ágil y eficiente.
- 2. Tiempos de espera prolongados:** Hemos recibido un aumento en las quejas relacionadas con los tiempos de espera prolongados en el servicio de urgencias. Esto incluye tanto la atención médica como el proceso de facturación al momento del alta.

N°	FELICITACIONES	MESES												TOTAL
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1	Agradecimiento y admiración al personal médico, especialmente a Gloria U. y Juan Esteban E., por su destacada labor. Su paciencia, buen trato, y capacidad para explicar los tratamientos con claridad son verdaderamente excepcionales. Además, su calidad humana y habilidad para escuchar y explicar a los pacientes demuestran una vocación admirable.	0	2	0	0	0	0	3	1	2	1	0	1	10
2	Personal Diligente (Laboratorio)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	Felicitaciones a todo el personal de Urgencias. Su atención oportuna y el gran	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	4

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

	profesionalismo demostrado por todos los funcionarios son dignos de reconocimiento y agradecimiento.													
4	Buena Orientación y gestión a la solicitud (Atención al Usuario)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	Felicitaciones personales de enfermería: Agradecimiento por la experiencia y el conocimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
6	Servicio Generales: felicitaciones por su orden, amabilidad, diligencia, gran apoyo y colaboración, empatía	0	0	1	3	1	0	1	1	4	0	1	2	14
7	Servicio Odontología: empeño por mejorar el servicio	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3
8	Buena colaboración y atención de las Auxiliares Administrativas (Angela Cadavid y Rosa Orozco) Personal admón. del centro comercial las plazas.	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	1	0	5
9	Fisioterapia: Buen Carisma y profesionalismo - Linda labor	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
10	Al personal en general de la ESE se nota el amor por lo que hacen - Excelente servicios - gran calidad de atención	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	5
11	Buena Atención recibida en el servicio de urgencias	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
12	Servicio de Hospitalización por el buen compromiso y desempeño	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL		0	2	4	4	3	0	8	5	13	3	5	3	50

Al analizar la tabla, se resalta dos causas recurrentes de felicitaciones por parte de nuestros usuarios:

- 1. Personal de Servicios Generales:** Los usuarios han expresado su reconocimiento hacia el personal de servicios generales por su orden, amabilidad, diligencia y empatía en su labor diaria.
- 2. Agradecimiento y admiración por el personal médico:** Varios usuarios manifestaron el agradecimiento que tienen con la atención médica.

Agradecemos a quienes han tomado el tiempo para reconocer lo que estamos realizando bien en la ESE Hospital San Rafael de Girardota.

Fomentando la Motivación y el Reconocimiento en la Institución

El 23 de diciembre de 2024, se entregará un reconocimiento a las personas que recibieron más felicitaciones por parte de los usuarios durante el año. Se les hará entrega de anchetas, acompañadas del siguiente mensaje:

- “Felicitaciones por su Excelente Trabajo
Estimada funcionaria **Verónica Bustamante**,
Desde la oficina de Atención al Usuario nos complace informarles que hemos recibido varias felicitaciones de parte de los usuarios por su excelente atención y dedicación. Su empatía y profesionalismo han sido altamente valorados por nuestros pacientes.
¡Gracias por su compromiso y esfuerzo continuo!”
- “Felicitaciones por su Excelente Trabajo
Estimada funcionaria **Liliana Saldarriaga**,
Desde la oficina de Atención al Usuario nos complace informarles que hemos recibido varias felicitaciones de parte de los usuarios por su excelente atención y dedicación. Su empatía y profesionalismo han sido altamente valorados por nuestros pacientes.
¡Gracias por su compromiso y esfuerzo continuo!”
- “Felicitaciones por su Excelente Trabajo
Estimada funcionaria **Alicia Monsalve**,
Desde la oficina de Atención al Usuario nos complace informarles que hemos recibido varias felicitaciones de parte de los usuarios por su excelente atención y dedicación. Su empatía y profesionalismo han sido altamente valorados por nuestros pacientes.
¡Gracias por su compromiso y esfuerzo continuo!”
- “Felicitaciones por su Excelente Trabajo
Estimada funcionaria **Olga Zapata**,
Desde la oficina de Atención al Usuario nos complace informarles que hemos recibido varias felicitaciones de parte de los usuarios por su excelente atención y dedicación. Su empatía y profesionalismo han sido altamente valorados por nuestros pacientes.
¡Gracias por su compromiso y esfuerzo continuo!”



Análisis de Debilidades en el Cuarto Trimestre

Durante el cuarto trimestre, desde la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) hemos identificado algunas áreas de mejora en los servicios de la institución. A continuación, detallamos las debilidades evidenciadas:

1. Servicio de Odontología:

- Se ha registrado una falta de accesibilidad en la asignación de citas para el servicio de odontología. Durante el mes de abril, julio y agosto estas quejas aumentaron significativamente.

2. Personal Médico:

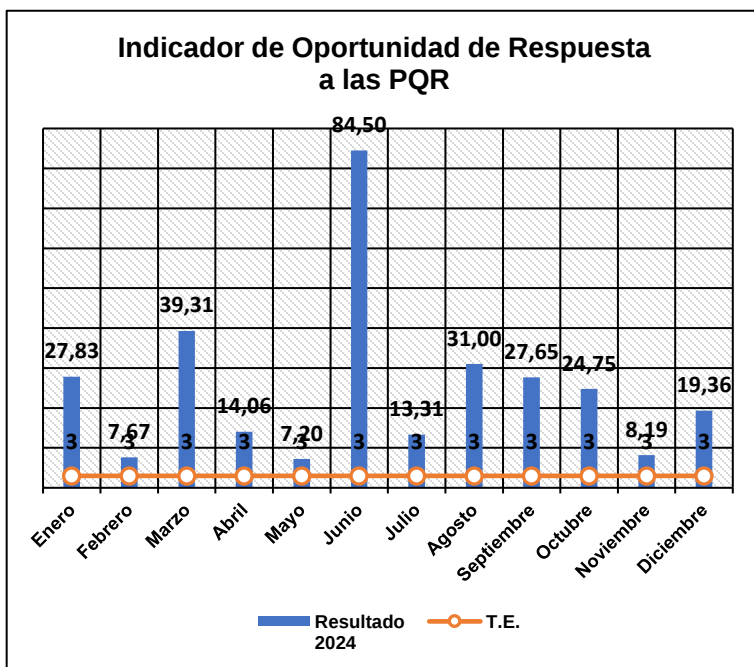
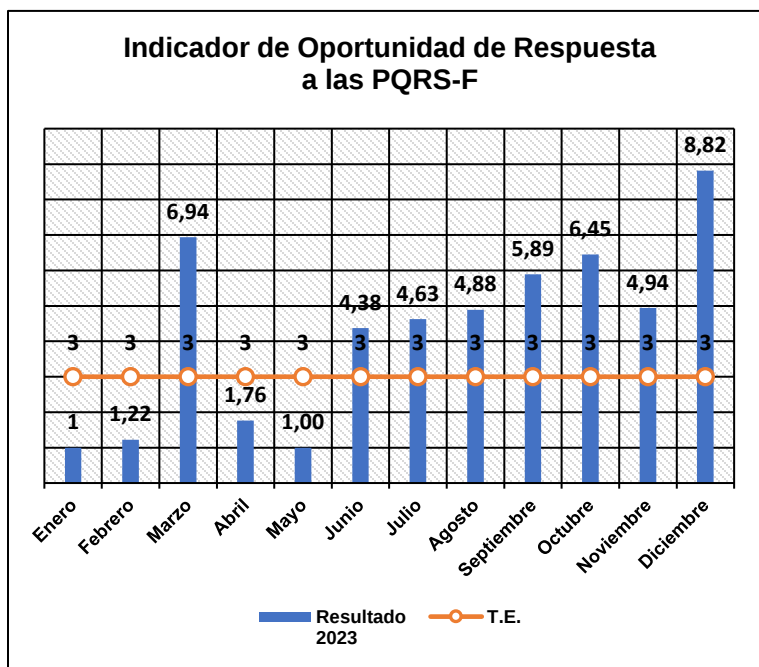
- Se sigue presentando que la principal queja va dirigida a los médicos es la percepción de un trato poco amable y deshumanizado durante la atención.
- Algunos usuarios también han expresado la impresión de que se realiza una revisión superficial y falta de profundidad en el análisis durante las consultas médicas.

3. Tiempos de espera prolongados:

- Se evidencia que, durante el cuarto trimestre, los tiempos de espera prolongados fueron uno de los motivos constantes de queja durante los meses de agosto y septiembre. Esto incluye tanto los tiempos de espera para la atención médica como para el alta.



Indicador en la oportunidad de respuestas PQRS-F



Comparación de Indicadores:

Al comparar los indicadores del cuarto trimestre, se observa que el promedio de días para brindar una respuesta por parte de la oficina de atención al usuario es de 4 días. Este resultado no cumple con la tendencia esperada de 3 días, atribuible a que la apertura de buzones se realiza solo una vez a la semana.

Propuesta de Mejora:

La gerente, en la reunión pasada, propuso realizar la apertura de buzones dos veces a la semana para mejorar el indicador por parte de la oficina de atención al usuario. Sin embargo, no fue posible implementarlo debido a que la representante de la Asociación de Usuarios, encargada de la apertura de los buzones, no disponía del tiempo necesario para realizar esta tarea. Esta situación también causó un incremento en los días para dar respuesta durante el último mes de diciembre.

Tiempo de Respuesta:

En el mismo periodo, el tiempo promedio de espera para recibir la respuesta final de los líderes se sitúa en 25 días.

Respuesta del Servicio de Enfermería:

A lo largo del año, el servicio de Enfermería no ha respondido a las PQRS relacionadas con su área. Los usuarios que presentaron quejas sobre el servicio de enfermería no recibieron retroalimentación al respecto.

PQRS Pendientes por responder:

De un total de 192 PQRS-F ingresadas, quedan 18 PQRS pendientes por brindar respuesta, lo cual representa un 9%.

15 personal Enfermería: Rad N°063 – Rad N°064 – Rad N°065 - Rad N°093 – Rad N°103 - Rad N°104 - Rad N°114 - Rad N°115 - Rad N°128 - Rad N°136 – Rad N°155 - Rad N°157 - Rad N°182 - Rad N°184 - Rad N°192

3 personal Directivo: Rad N°119 – Rad N°133 – Rad N°150

¿Por qué medio Ingreso las PQRS-F?:

- 153 por medio de buzones.
- 14 de manera personal.
- 2 por oficio/carta.
- 16 por medio de correos.
- 7 por vía telefónica.

EPS:

- 66 de Savia.
- 45 no Registraron la EPS.
- 46 de Sura.
- 5 nueva EPS.
- 6 salud Total.
- 9 anónimos.
- 3 fidecomiso.
- 2 seguros Bolívar.

- 1 seguros Mundial.
- 1 Sumi medical.
- 1 Axa Colpatria
- 1 Capresoca
- 1 Colmena ARL
- 1 Comfama
- 4 población general

PQRSD desde Savia:

- **Enero: 2**
Consulta Medicina General
- **Febrero: 1**
Consulta Medicina General
- **Marzo: 5**
2 citas medica general
2 citas fisioterapia
1 entrega de medicamentos
- **Abril: 5**
1 cita fisioterapia
3 entrega de medicamentos
1 cita medicina general
- **Mayo: 6**
2 cita odontológica
2 cita medicina general
1 radiografía
1 fisioterapia
- **Junio: 1**
1 cita de Nutrición.
- **Julio: 4**
2 cita odontológica
1 cita Nutrición
1 cita Medica
- **Agosto: 8**

4 cita de Nutrición
2 cita Medica
1 cita Terapia física
1 entrega de Medicamentos

- **Septiembre: 5**
3 entrega de Medicamentos
1 cita odontología
1 cita psicología
- **Octubre: 2**
1 cita medicina general
1 cita odontológica
- **Noviembre: 3**
2 cita odontológica
1 cita medicina general
- **Diciembre: 6**
1 solicitud RX
1 solicitud Electrocardiograma
2 cita medicina general
1 acta junta (Mipres)
1 cita psicología

Total: 43 PQRSD ingresado desde Conexiones Savia Salud.

Medicina general: 14

Entrega de medicamentos: 8

Cita Odontología: 6

Cita Nutrición: 6

Cita Terapias: 5

Cita Psicología: 2

Solicitud RX: 2

Solicitud Electro: 1

Acta Juntos, Mipres: 1

Recomendaciones:

1. Optimización de los tiempos en el servicio de Urgencias:

Para mejorar la eficiencia del servicio de urgencias, es fundamental realizar un estudio detallado enfocado en la optimización del tiempo tanto para el personal médico como de enfermería. Este estudio debe incluir una comparación exhaustiva de los tiempos actuales, así como un análisis minucioso de la duración de cada proceso y procedimiento involucrado.

El objetivo principal es identificar áreas de mejora que permitan reducir los tiempos de espera y aumentar la rapidez en la atención de los pacientes. Al desglosar cada etapa del proceso de atención, desde la admisión hasta el alta, se pueden detectar cuellos de botella y oportunidades para implementar cambios que agilicen el flujo de trabajo.

Además, este análisis debe considerar factores como la distribución de tareas, la coordinación entre el personal y el uso de recursos tecnológicos que puedan contribuir a una gestión más eficiente del tiempo. Con estos datos, se podrán desarrollar estrategias específicas para optimizar cada aspecto del servicio de urgencias, mejorando así la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes.

2. Comunicación Clara sobre el Triage:

Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios es esencial. Debemos explicar de manera clara qué es el triage y cuáles son los criterios para determinar la urgencia de un caso. Esto ayudará a los pacientes a comprender mejor el proceso y a tomar decisiones informadas sobre su atención médica.

3. Mejora en la Accesibilidad de los Servicios de Odontología:

Busquemos estrategias para facilitar el acceso a los servicios de odontología. Esto podría incluir horarios más flexibles, una mayor disponibilidad de citas o incluso la promoción activa de estos servicios entre nuestros usuarios.

Recuerden que estas acciones contribuirán a fortalecer nuestra atención a los usuarios.

4. Respuestas Oportunas a las PQRS-F:

Es crucial que, ante cada PQRS-F recibida, respondamos de manera ágil y coherente. Tomémonos el tiempo necesario para leer detenidamente el formato de PQRS-F dirigido a nuestro servicio. Recordemos que este es un momento en el que los usuarios expresan su satisfacción o inconformidad. Brindar una respuesta oportuna no solo les proporciona retroalimentación, sino también les hace sentir que su opinión es valiosa para nosotros.

5. Buzones PQRS-F: ausencia de buzones de PQRS en las salas de espera.

Plan de Acción desde el Servicio de Atención al Usuario:

El Plan de Acción del Servicio de Atención al Usuario contempla una serie de actividades implementadas por el equipo de Sistemas de Información y Atención al Usuario. Estas acciones están dirigidas tanto a los funcionarios como a los pacientes de la institución, con el objetivo de contribuir a crear conciencia de la importancia de la mejora en los servicios en cada área. Es fundamental reconocer la importancia que tiene para todos en la institución mantener una comunicación efectiva con los usuarios y brindar una atención de calidad.

ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	No. PROGRAMADAS	FECHA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1. Actividad Atención al Usuario: con los funcionarios. actividad en todos los servicios de la Institución socializando mensajes alusivos a la buena atención al usuario, la importancia de la satisfacción en el usuario.	Informe. Mensajes alusivos. Registro Fotográfico.	1	feb-24	100%
2. Actividad con los usuarios en la sala de espera: Se entrega evidencias con información de interés a los usuarios como: clasificación del triage y tiempo de espera, atención preferencias y diferencial, PQRS-F, Derechos y Deberes en salud.	Informe. Mensajes alusivos. Registro Fotográfico.	1	feb-24	100%
3. Actividad ¿Sabías Que?: con información basada En las principales causas de PQRS del año 2023.	Informe. Ecards. Links con los ideas y aportes. Evidencia de Difusión.	2	mar-24	50%
4. Reunión con el personal de servicio Administrativos: desde atención al usuario se brindó sensibilización en temas como comunicación asertiva, Reportes de incidentes, manejo usuario problema, Afiliaciones y Derechos y deberes en salud.	Acta Reunión. Registro Fotográfico. Listado de Asistencia. Presentación.	1	8-mar-24	100%
5. Reunión con Equipo: Por fuga de pacientes.	Acta Reunión.	1	14-mar-24	100%

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

6. Socialización SUI: Con el personal de la Institución.	Acta Socialización. Listado de Asistencia. Presentación.	1	15-mar-24	100%
7. Reunión con el personal de servicio Odontología: Objetivos de la oficina de atención al usuario, Actividad soluciona el problema con temas referentes a afiliaciones, atención preferencial y diferencial, paciente difícil, PQRS-F, Humanización en la atención.	Acta de Reunión. Listado Asistencia. Registro asistencia.	1	21/03/2024	100%
8. Reunión con el personal de servicio enfermería: Objetivos de la oficina de atención al usuario, Actividad soluciona el problema con temas referentes a afiliaciones, atención preferencial y diferencial, paciente difícil, PQRS-F, Humanización en la atención.	Acta de Reunión. Listado Asistencia. Registro asistencia.	1	21/03/2024	100%
9. Reunión con los líderes de los servicios: Socialización PQRS-F y Encuesta Satisfacción al usuario.	Acta de Reunión. Listado Asistencia. Presentación.	1	11/04/2024	100%
10. Capacitación Triage: Se realizo capacitación del triage con Comité de Ética, Asociación de Usuario, Veedurías, Copaco, presidentes de las JAC	Acta de Reunión. Registro de evidencias. Presentación. Convocatoria.	1	24/04/2024	100%
11. Piezas Publicitarias Promocionando el portafolio de Servicios de la Institución	Pantallazos de Ecards servicios en las redes sociales	1	Anual	100%
12. Análisis PQRS-F en el primer trimestre, se comparte en los grupos de funcionarios de la ESE HSR GTA el análisis de PQRS-F	Pantallazo de informe compartido Informe de la actividad	1	Trimestral	100%
13. Socialización PQRS RAD N° 026, se realiza reunión con líderes servicio, funcionaria y líder del talento humano	Informe de la reunión	1	7/05/2024	100%
14. Gestión en el recorrido con la Asociación de usuarios y comité	Recorrido Informe	1	8/05/2024	100%

de ética hospitalario por la nueva construcción de la ESE HSR GTA	Listado de Asistencia			
15. Socialización PQRS RAD N° 040 – 041 – 044 - 048 , se realiza reunión con líderes servicio, funcionaria y líder del talento humano	Informe de la reunión de Listado de Asistencia	1	31/05/2024	100%
16. Socialización de derechos y deberes en salud con los usuarios en las salas de espera de la institución	Informe de la actividad Registro Fotográficos	1	Mensual	100%
17. Cambia tu rol , actividad con el personal del servicio de odontología en el cual se presentaban casos que han sucedido en la institución, ingresados por PQRS-F	Registro Fotográfico Informe de Listado de Asistencia	1	30/05/2024	100%
18. las 5B de las Buenas Prácticas , se socializa las buenas prácticas realizadas desde la oficina del SIAU según las inconformidades de los pacientes	Registro Fotográfico Informe de Listado de Asistencia Ecards	1	30/05/2024	100%
19. Capacitación sobre Uso de plataformas digitales para la participación ciudadana , Se realiza capacitación con los funcionarios de la Alcaldía Municipal, ESE Hospital San Rafael, comunidad: Comité de Ética Hospitalarias, Asociación de usuarios, veedurías, COPACO.	Registro Fotográfico Informe de Listado de Asistencia Ecards	1	6/06/2024	100%
20. Socialización de las 5B de las Buenas Prácticas en la Atención al personal de Enfermería	Informe Listado de Asistencia Presentación Ecards	1	19/06/2024	100%
21. Brigada de Discapacita: Socialización Derechos y deberes en salud, Política Atención Preferencial y diferencial (Discapacidad) y Control Social (Asociación de usuarios y Comité de Ética).	Informe Listado de Asistencia Actividad ¿Sabías que? Registro Fotográfico	1	19/06/2024	100%

22. Taller de las TIC Se realiza taller con los funcionarios de la Alcaldía Municipal, ESE Hospital San Rafael, comunidad: Comité de Ética Hospitalarias, Asociación de usuarios, veedurías, COPACO.	Informe Listado de Asistencia Registro Fotográfico Presentación	1	27/06/2024	100%
23. Recorrido con la Asociación de Usuarios y comité de Ética por la nueva Construcción	Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	2/07/2024	100%
24. Socialización las 5 Buenas Prácticas por los diferentes grupos virtuales de la Institución	Informe	1	2/07/2024	100%
25. Socialización Decálogo de los principios de la buena atención por los diferentes grupos virtuales de la Institución	Informe	1	10/07/2024	100%
26. Socialización informes del segundo trimestre de PQRS-F y Satisfacción al usuario con el equipo directivo	Informe Presentación Listado de Asistencia Invitaciones	1	18/07/2024	100%
27. Socialización Derechos y deberes en salud - Control Social: Asociación de Usuarios y Comité de ética - canales comunicativos de la institución - Satisfacción a usuario Brigada Yarumo	Informe Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	23/07/2024	100%
28. Socialización Derechos y deberes en salud - Control Social: Asociación de Usuarios y Comité de ética - canales comunicativos de la institución - Satisfacción a usuario Brigada Palmar	Informe Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	24/07/2024	100%
28. Socialización Derechos y deberes en salud - Sistema Triage Jornada Campesino la mata	Informe Registro Fotográfico	1	27/07/2024	100%
29. Capacitación Control Social con el comité educativo de Asociación de usuarios	Presentación Listado de Asistencia Registro fotográfico	1	30/07/2024	100%
30. Taller: El poder de la Salud Mental , tema de salud publica	Acta Presentación Listado de Asistencia	1	1/08/2024	100%

	Registro Fotográfico			
31. Brigada de la Super Salud: Recepción de PQRS-F, Socialización de Derechos y deberes en salud, Sistema Triage, educación: horarios y números de atención médica,	Listado de Asistencia Registro Fotográfico Informe	1	6/08/2024	100%
32. Taller: Derecho fundamental a la Salud, se realiza con el comité de ética.	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico Plegable	1	28/08/2024	100%
33. Acompañamiento en Brigada Realizada por la Personería Municipal: educación en derechos y deberes en salud, encuestas de satisfacción, educación sistema del triage	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	2/09/2024	100%
34. Jornada Educativa de Atención al Usuario: PQRS-F, Satisfacción al usuario, atención al cliente	Acta Listado de Asistencia Evaluación Presentación	1	13/09/2024	100%
35. Acompañamiento en Brigada Realizada por programa del adulto mayor: educación en derechos y deberes en salud, encuestas de satisfacción, educación sistema del triage, afiliaciones	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	23/09/2024	100%
36. caracterización de usuarios en servicios de atención al usuario, proceso clave para entender y mejorar la experiencia del usuario. Implica analizar diversos factores como el número de usuarios atendidos, sus necesidades más comunes, rangos de edad, y otros aspectos relevantes que permiten optimizar los servicios ofrecidos.	Archivo Caracterización Finalizando el año informe de la caracterización.	1	continuamente 2024	100%
37. Socialización informes del tercer trimestre de PQRS-F y Satisfacción al usuario con el equipo directivo	Informe Presentación Listado de	1	22/10/2024	100%

90980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

	Asistencia Invitaciones			
38. Capacitación: Salud Publica con enfoque diferencial	Informe Listado Asistencia Registro Fotográfico	1	7/11/2024	100%
39. Solicitud de piezas graficas: Publicadas en redes sociales de la ESE Hospital San Rafael Girardota - Aseguramiento - Derechos y Deberes en Salud - PPSS - Participación - Líneas Telefónicas	Formatos de solicitud Ecadrs Pantallazos de publicación	5	12/11/2024	100%
40. Reunión Videc: Reunión con el equipo de vigilancia de la institución	Informe de Reunión Listado de Asistencia	1	14/11/2024	100%
41. Programa Radial: Política Participación Social en Salud 2024	Videos Registro Fotográfico Guion	1	28/11/2024	100%
42. Se realiza reconocimiento a la Asociación de usuarios del año 2024	Registro Fotográficos Certificados	1	4/12/2024	100%
43. Reconocimiento a los funcionarios de la institución más felicitados en el año 2024	Registros Fotográficos Pantallazo	1	23/12/2024	100%
44. Reconocimiento al Comité de Ética Hospitalario por su participación 2024	Registro Fotográfico	1	23/12/2024	100%

Además, la Oficina de Talento Humano de la institución, en coordinación con el equipo directivo, ha organizado un curso en convenio con el SENA, enfocado en desarrollar habilidades blandas para el personal de la ESE.

Es importante resaltar el trabajo realizado con el sistema de información Gedsys. A partir de ahora, todas las PQRS ingresadas en la institución cuentan con un número de radicado de ingreso y uno de salida, asegurando que se respondan a través del mismo sistema.

Realizado por:



Ana Maria Muñoz Cano.

Trabajadora Social. ESE Hospital San Rafael Girardota