



HOSPITAL SAN LUCAS

NIT: 82500140-6

Calle 9 No. 4A-84 - Telefax: 778 85 84

El Molino - Guajira

INFORME SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

2.015

En cumplimiento de la ley 1474 del año 2011, presentamos el siguiente informe, cuyo objetivo es Verificar el cumplimiento de todas las actividades señaladas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2015

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT. 825.000.140-6 Calle 8 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6	Paginas: 1
	INFORME SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Versión: 2015

El Molino, 04 de Febrero de 2015

Doctora:
KELINETH OÑATE PERPIÑAN
Gerente
ESE Hospital San Lucas de El Molino

Asunto: Remisión Informe Seguimiento 2015 P.Q.R.

Cordial Saludo.

Mediante el presente oficio remito el informe semestral de seguimiento a las peticiones quejas y reclamos, segundo semestre 2014, en el cual se describen las observaciones y respectivas recomendaciones.

Atentamente,



GUSTAVO MENDOZA SUAREZ.
Asesor Control Interno

Copia: Jefe Administrativa y Financiera

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 825.000.140-6 Calle 8 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 2
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Versión: 2015</p>

**INFORME SEMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
(Julio - Diciembre de 2014)**

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la ESE.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: “*En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad*”. De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe.

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en la vigencia 2014, teniendo en cuenta lo establecido en el manual de procedimientos de la ESE y el marco legal vigente.

CONTEXTUALIZACIÓN

La ESE Hospital San Lucas, cuenta con buzones para recepcionar las quejas, sugerencias y reclamos los cuales se encuentran dispuesto en la sala de atención a la comunidad y en los pasillos principales de la institución, para el uso del público en general, que es vigilado y revisado periódicamente por el asesor de calidad, el SIAU y el comité de PQR. Adicionalmente, se dispuso a través de la página web de la ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna.

La ESE cuenta con un Comité de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual se ha reunido con una periodicidad cada quince (15) días, para tratar los diferentes

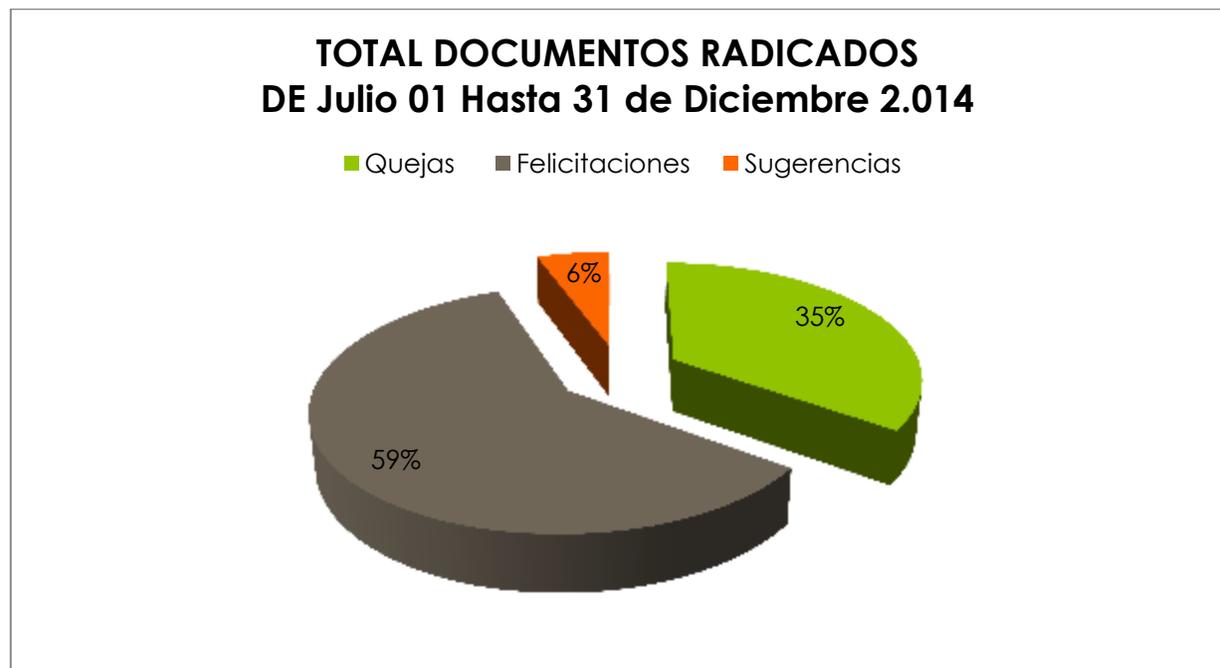
 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 825.000.140-6 Calle 8 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 3
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Versión: 2015</p>

temas y dar respuesta a las PQR, presentadas por la comunidad, para el segundo semestre, se incorporaron al Comité todos los coordinadores de las áreas que interviene directamente en el trámite de las PQRs, las actas de dichos comités reposan en la oficina del asesor de calidad de la ESE.

ANALISIS DE LA INFORMACION

La Asesoría de Control Interno de la ESE, realizó revisión al proceso de quejas y reclamos desarrollado en el segundo semestre de la vigencia 2014, que lidera el comité de PQR de la ESE, así como la gestión realizada en el mismo, encontrándose que el mayor porcentaje lo reflejan las felicitaciones con se muestra a continuación:

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS DE Julio 01 Hasta 31 de Diciembre 2.014		
Quejas	112	34,9%
Felicitaciones	191	59,5%
Sugerencias	18	5,6%
Total	321	100%

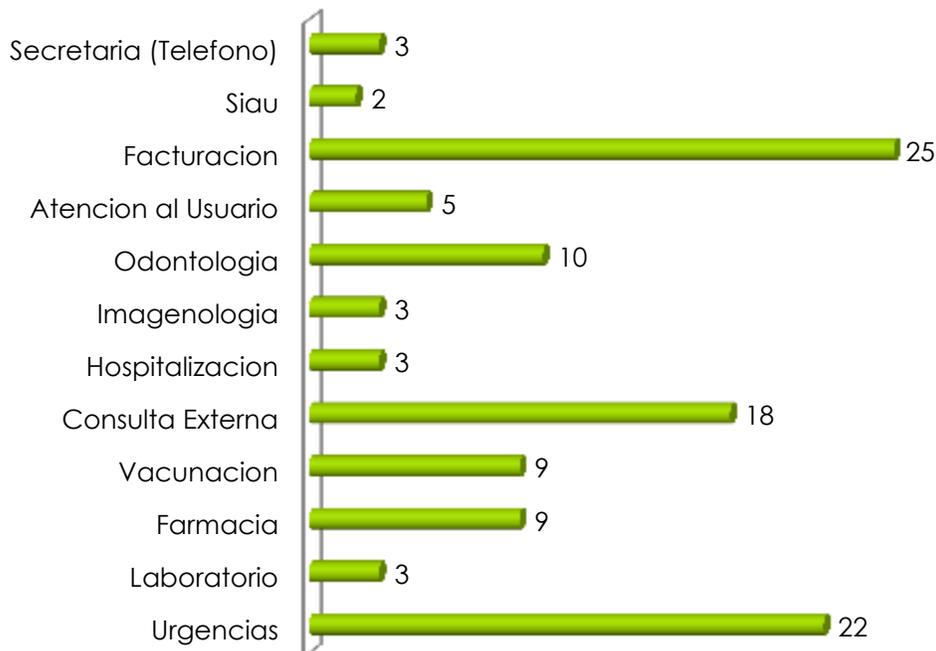


 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT. 825.000.140-6 Calle 2 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 4
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Versión: 2015</p>

Tipos de Quejas

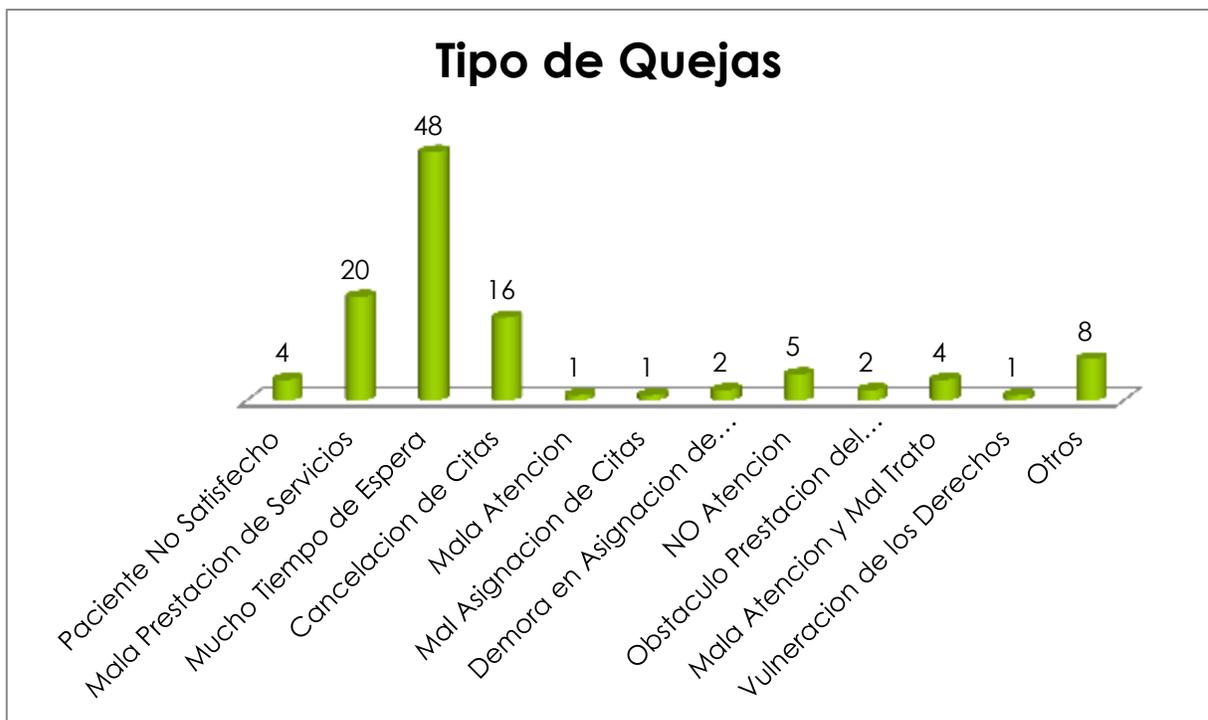
Área	Quejas Tipo de Servicio	No	%
Asistencias	Urgencias	22	20%
	Laboratorio	3	3%
	Farmacia	9	8%
	Vacunación	9	8%
	Consulta Externa	18	16%
	Hospitalización	3	3%
	Imagenología	3	3%
	Odontología	10	9%
Administrativa	Atención al Usuario	5	4%
	Facturación	25	22%
	Siau	2	2%
	Secretaria (Teléfono)	3	3%
Total Quejas		112	100%

Queja Tipo de Servicios



 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 8 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Páginas: 5
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Versión: 01
		Versión: 2015

TIPO DE QUEJA	No	%
Paciente No Satisfecho	4	4%
Mala Prestación de Servicios	20	18%
Mucho Tiempo de Espera	48	43%
Cancelación de Citas	16	14%
Mala Atención	1	1%
Mal Asignación de Citas	1	1%
Demora en Asignación de Citas	2	2%
NO Atención	5	4%
Obstáculo Prestación del Servicio	2	2%
Mala Atención y Mal Trato	4	4%
Vulneración de los Derechos	1	1%
Otros	8	7%
Total	112	100%



 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 825.000.140-6 Calle 2 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 6
		Versión: 01
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Versión: 2015

Se evidencio que para el segundo semestre el porcentaje de quejas presentadas por los usuarios disminuyo con relación al primer semestre del 2014.

Las quejas presentadas en el segundo semestre en un alto porcentaje corresponden al inconformismo de los usuarios con relación a la prestación del servicio como factor general, aludiendo que se debe al trato o a la forma en la que son resueltas las inquietudes al momento de ser atendidos o prestados los servicios entre otros, Otra de las quejas con mayor porcentaje son los tiempos de espera para la prestación de los servicios, en lo referente a la asignación de citas , tiempo que se tarda los procesos de facturación, entrega de los medicamentos y la atención de especialista en prestar el servicio, los responsables del proceso de atención manifiestan que dicha problemática se presenta por la alta demanda de servicios y el sistema de contratación con los especialistas, sumado al tipo de población demándate lo que no permite un fácil manejo y control de las agendas médicas.

TIPO - FELICITACIONES

Área	Felicitaciones	No	%
Asistencias	Urgencias	6	3%
	Citología	8	4%
	Consulta Externa	6	3%
	Consulta	5	3%
	Vacunación	121	63%
	Hospitalización	10	5%
	Rx	2	1%
	Laboratorio	5	3%
	Siau	3	2%
	General	24	13%
Administrativa	Celadores	1	1%
Total		191	100%



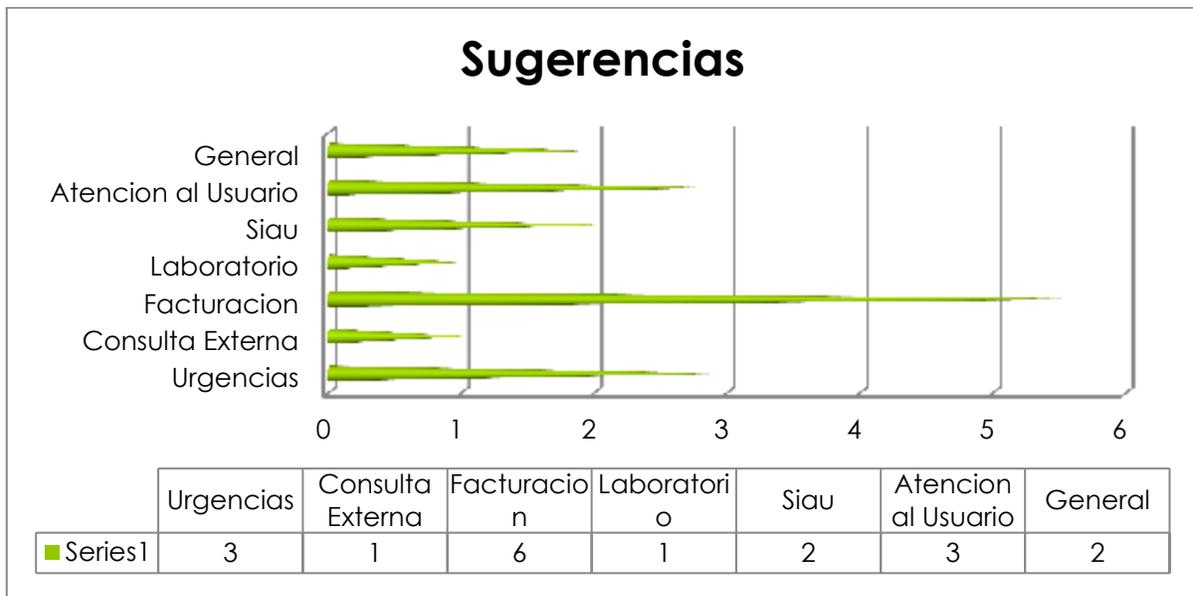
 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT. 825.000.140-6 Calle 8 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 8
		Versión: 01
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Versión: 2015

Se observa con satisfacción que en el segundo semestre 2014 el porcentaje de felicitaciones aumento significativamente obteniendo el **96%** de los documentos recepcionados, las cuales se concentran en su mayoría al buen trato recibido en los servicios de Hospitalización, resaltando la amabilidad del personal asistencial que lo atendió, la alimentación brindada y orientación prestada.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 825.000.140-6 Calle 2 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 9
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Versión: 01
		Versión: 2015

SUGERENCIAS

Área	Sugerencia	No	%
Asistencias	Urgencias	3	17%
	Consulta Externa	1	6%
	Facturación	6	33%
	Laboratorio	1	6%
	Siau	2	11%
Administrativa	Atención al Usuario	3	17%
	General	2	11%
Total		18	100%



Las sugerencias presentadas equivalen al 6% de los documentos radicados, el porcentaje con relación al semestre anterior muestra una tendencia decreciente, las recomendaciones se concentran en su mayoría la área y los proceso de atención a la comunidad, referentes implementar medidas que mejoren la calidad de la atención e implementar herramientas que mejoren las condiciones, como la implementación de ventiladores en la sala de espera entre otros.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT. 825.000.140-6 Calle 8 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 1
		Versión: 01
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Versión: 2015

4- OTROS PROCESOS RADICADOS EN LA VENTANILLA ÚNICA

Por otro lado en la ventanilla única de la ESE fueron radicados 2 Derechos de Petición, 0 Tutelas y 0 Demandas. En lo corrido del segundo semestre 2014

Se pudo observar una tendencia creciente a la baja presentación de derechos de petición por los usuarios e instituciones en el segundo semestre 2013, en lo respecta a tutelas y derechos de petición se mantiene el número de procesos radicados en contra de la ESE, Convirtiéndose en un factor de riesgo significativo para la ESE, obstaculizando además sustancialmente el desarrollo de las funciones administrativas. El Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos se entiende como un herramienta que permite controlar y mejorar los procesos para la conquista de los objetivos institucionales, la ESE cuenta con los elementos necesarios para la realización de estas actividades, entre ellos se cuenta con: buzón de quejas y reclamos, Línea de atención a las solicitudes, conmutador, página web, correo electrónico, equipo SIAU entre otros.

El procedimiento de PQRs se encuentra documentado y actualizado en el Manual de Procedimientos, el cual se cumple de conformidad establecido.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 825.000.140-6 Calle 2 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 1
		Versión: 01
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Versión: 2015

DEBILIDADES:

Se evidencia un crecimiento significativo de demanda de servicios por parte de los usuarios lo que se ve reflejado en un crecimiento significativo de peticiones quejas y reclamos. Se observó que las medidas adoptadas para el manejo de las agendas especialmente en los servicios especializados por el tipo de contratación con los especialistas no es el más adecuado de acuerdo a las expectativas de los pacientes Aun no se evidencia una política clara, adoptada y socializada en lo referente a la atención preferencia de las poblaciones vulnerables.

La percepción o actitud demostrada en algunas áreas con relación a las PQRs no es abordada con la mejor disposición, lo que no favorece una cultura del autocontrol y mejora continua. El aumento de quejas en lo referente a la atención recibida y a los tiempos para la prestación del servicio requiere del acompañamiento del líder del proceso administrativo.

FORTALEZAS:

La implementación de una política del buen trato lo que permite una mejor percepción y garantía de la calidad del servicio. La puesta en marcha de la oficina del SIAU, lo que permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas por los usuarios. La participación del subgerente asistencial permite oportunidad en la corrección de dificultades en el proceso misional.

La participación de los coordinadores de los diferentes servicios en el comité facilita el trámite y solución de las PQRs. Alto nivel de operatividad del Comité de quejas y reclamos

RECOMENDACIONES:

Se recomienda elaborar y socialización un Protocolo de Atención al Ciudadano (atención preferencial, acceso y Siau entre otros).

Se recomienda establecer alternativas de atención a la comunidad en lo correspondiente a los medios para la asignación de citas médicas, los tiempos en la prestación de los servicios y sistema de facturación.

Se recomienda fortalecer la política del buen trato operativizando esta estrategia e implementado acciones de sensibilización y acciones de seguimiento, evaluación mejoramiento.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 825000140-6 Calle 8 No. 44-84 - Teléfono: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 1
		Versión: 01
	<p>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Versión: 2015

Se recomienda implementar estrategias para el manejo de las agendas de medico especialistas, que mejoren la atención en lo que respecta a los tiempos que de espera para ser atendidos

Se recomienda capacitar y culturizar a los jefes y/o coordinadores de área en la cultura de la mejora continua y de lo importante que son las PQRS en esta objetivo.

Se recomienda implementar herramientas que permitan medir la gestión realizada y el impacto de las mismas con relación a las PQRs recibidos.

CONCLUSION:

De lo anterior se observa que el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos de la ESE San Lucas, se desarrolla con un buen nivel de cumplimiento dentro del marco normativo y misional de la institución