**INFORME DE PQRSF-ENCUESTAS DE ENERO A JUNIO -2023 ELABORADO EL JULIO 2023**

**Contenido**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc142979791)

[2. OBJETIVO 3](#_Toc142979792)

[3. ALCANCE 3](#_Toc142979793)

[4. CUADRO No.1 MEDIO DE RADICACION DE PQRSF 4](#_Toc142979794)

[5. CUADRO No. 2 RELACIÓN PQRSF POR SERVICIOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN 5](#_Toc142979795)

[**5.1.** **Consulta Externa:** 6](#_Toc142979796)

[**5.2.** **Odontología:** 7](#_Toc142979797)

[**5.3.** **Urgencias:** 7](#_Toc142979798)

[**5.4.** **Estadística:** 8](#_Toc142979799)

[**5.5.** **Curaciones:** 9](#_Toc142979800)

[5.6. **Hospitalización**: 9](#_Toc142979801)

[**5.7.** **Hospitalización Pediatría:** 10](#_Toc142979802)

[**5.8.** **Cirugía:** 11](#_Toc142979803)

[**5.9.** **Sala Era:** 11](#_Toc142979804)

[**5.10.** **Ginecología:** 12](#_Toc142979805)

[**5.11.** **Central de Citas:** 12](#_Toc142979806)

[5.12. **Facturación**: 13](#_Toc142979807)

[5.13. **Planificación Familiar**: 13](#_Toc142979808)

[5.14. **P y P**: 13](#_Toc142979809)

[5.15. **Crecimiento y Desarrollo**: 14](#_Toc142979810)

[5.16. **Control Prenatal**: 14](#_Toc142979811)

[5.17. **Laboratorio Clínico**: 14](#_Toc142979812)

[5.18. **RX**: 15](#_Toc142979813)

[5.19. **TRIAGE**: 15](#_Toc142979814)

[5.20. **Salud Mental**: 15](#_Toc142979815)

[5.21. **SIAU**: 16](#_Toc142979816)

[5.22. **Puesto de Salud de la Paila**: 16](#_Toc142979817)

[5.23. **Puesto de Salud de Vallejuelo**: 16](#_Toc142979818)

[5.24. **Cocina**: 17](#_Toc142979819)

[6. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS 17](#_Toc142979820)

[6.1. **Objetivo de la Encuesta**: 17](#_Toc142979821)

[6.2. **Propósito de la encuesta**: 17](#_Toc142979822)

[7. CONSOLIDADO ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO 18](#_Toc142979823)

[8. CUADRO No. 3. ENCUESTAS POR TIPO DE PREGUNTA 19](#_Toc142979824)

[8.1. **Consulta Externa**: 20](#_Toc142979825)

[8.2. **Urgencias**: 20](#_Toc142979826)

[8.3. **Hospitalización**: 20](#_Toc142979827)

[8.4. **Laboratorio Clínico**: 21](#_Toc142979828)

[9. CUADRO No 4 CONSOLIDO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS 22](#_Toc142979829)

[9.1. **Consulta Externa**: 22](#_Toc142979830)

[9.2. **Urgencias**: 22](#_Toc142979831)

[9.3. **Hospitalización**: 23](#_Toc142979832)

[10. DEBILIDADES 23](#_Toc142979833)

[11. FORTALEZAS 24](#_Toc142979834)

[12. RECOMENDACIONES 25](#_Toc142979835)

[13. CONCLUSIONES 26](#_Toc142979836)

1. **INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública.” la Asesora de Control Interno presenta el informe consolidado del primer semestre comprendido entre el mes de enero al 30 de junio de 2023, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF, Encuestas aplicadas.

Para la elaboración del informe se toma como base el informe consolidado de PQRSF y las encuestas al 30 de junio del 2023, enviado por la profesional encargada de la Oficina del SIAU, siendo la fuente principal para el seguimiento, análisis, revisión y verificar si los procesos de las PQRSF se les realizo el debido proceso de la solución y respuestas oportunas.

La oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son: Buzones de Sugerencias, ventanilla única, Oficina del SIAU, Wasap, presencial, página web, correo electrónico del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica. Las cuales se presentan ante el comité de PQRSF donde son analizadas y se tomas acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos.

1. **OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011” Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad de Control de la Gestión Pública.”, dando cumplimiento a la norma de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ante la E.S.E.

1. **ALCANCE**

Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el Primer semestre de enero a junio de la vigencia 2023.

1. **CUADRO No.1 MEDIO DE RADICACION DE PQRSF**



Durante el Primer Semestre del año 2023 (enero a junio), se presentaron un total de 127 PQRSF de las cuales 102 se recibieron a través del buzón de sugerencias, 11 fueron presentadas por escrito en la oficina del SIAU, 8 a través del correo electrónico y 6 por ventanilla única.

En el cuadro No.1, se puede observar que, durante el primer semestre de la presente vigencia, la comunidad expresa sus inquietudes a través de los diferentes medios que el Hospital tiene a disposición para presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias-recomendaciones o felicitaciones los cuáles utilizaron los buzones de sugerencias, la oficina del SIAU, correo electrónico y ventanilla única, para este semestre no se presentaron PQRSF, en la página Web, Wasap ni presencial.

El cual refleja que las felicitaciones presentadas a través de los buzones de sugerencias representan el 39.0% que corresponden a 49 usuarios satisfechos con el servicio recibidos por el Hospital San Rafael, las quejas presentan el 28.0% para un total 36 usuarios inconformes por los servicios recibidos, el 21% que fueron 27 usuarios que presentaron reclamos, el 10% que obedeció a 12 usuarios hicieron algunas sugerencias y 2% que fueron 3 usuarios hicieron unas peticiones, todas fueron presentadas y estudiadas en el Comte de PQRSF, se observa que la comunidad visitante al hospital el medio que más utiliza son los buzones de sugerencias.

En las PRSF los usuarios exponen los motivos de la no conformidad por los servicios asistenciales prestados en dichas áreas las cuales se presentan para análisis en el comité de PQRFSF y son enviadas a su respectivo líder de procesos para dar la respuesta oportuna y presentar las acciones correctivas en cada uno de los temas presentados según las orientaciones de dicho comité donde el Señor Gerente se empodera del proceso con el fin de minimizar cada día más las solicitudes presentadas.

1. **CUADRO No. 2 RELACIÓN PQRSF POR SERVICIOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN**

**PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO 2023).**



S: SATISFACCIÓN

I: INSATISFACCIÓN

El cuadro No.2 clasifica el nivel de satisfacción e insatisfacción por servicio de acuerdo a las diferentes PQRSF más representativas que la comunidad expreso durante el primer semestre del 2023 (enero a junio), donde se evidencia que los usuarios insatisfechos prevalecen con el 61.5% con 78 usuarios que presentaron su inconformidad.

A continuación, se describen las PQRSF más significativas por servicio por su nivel de satisfacción:

* 1. **Consulta Externa:**

En este servicio durante el primer semestre del 2023 se presentaron 10 PQRSF clasificadas en 5 Quejas 1 reclamo por insatisfacción en los servicios prestados y 4 satisfacción correspondiente a unas felicitaciones así:

el Doctor atendió de forma grosera a la paciente, se remite a la Subdirección Científica

se le asigna nuevamente la cita médica para el día 21/02/2023 a las 2:20 con el doctor calzada y así dar solución a la misma.

Una queja porque el doctor no atiende pacientes a tiempo. se pide disculpas por demora en la atención y se explica que algunas consultas se extienden debido a las comorbilidades de los pacientes, respuesta emitida por la subdirectora Científica.

Queja porque el doctor no le tomo los signos. Se ofrece disculpas a la usuaria y se informa que al médico se le inicio proceso disciplinario.

El médico no formulo, no peso y no tallo a la paciente, la sub directoria científica responde a la usuaria que el médico ya no cuenta con un contrato con la institución.

No es buena la atención del médico, solicita pasar con una ginecóloga. se pide disculpas a la usuaria y se reprograma una nueva cita.

Se presenta un reclamo porque no han autorizado ordenes de pruebas neuropsicológicas porque la EPS dice que el médico general y la psicóloga no lo pueden ordenar, se pide disculpas a la usuaria y se reprograma nuevamente para ser atendida.

En relación a las felicitaciones por el buen servicio, se envía oficio al área con el fin de resaltar la labor desempeñada y se reitera la necesidad de continuar prestando los servicios con calidad humana.

* 1. **Odontología:**

En esta área se presentó una insatisfacción por queja presentada un paciente que solicita cambio de odontóloga porque la corto, no brinda información suficiente y clara para dar trámite a su queja.

* 1. **Urgencias:**

El servicio de urgencias para el primer semestre del 2023, recibió 21 PQRSF correspondientes a 6 quejas, 9 reclamos, 2 sugerencias y 4 felicitaciones, siendo las más destacadas las siguientes:

Se presenta un reclamo refiriendo que los vigilantes no dejan salir de urgencias, se responde a la usuaria que al momento de ingresar como paciente al servicio de urgencias el paciente no puede salir del servicio hasta que obtenga alta médica o acta voluntaria.

el vigilante no dejo entrar comida a paciente con afección respiratoria y fue grosero. se responde al usuario que de acuerdo a las políticas institucionales que velan por el bienestar de los pacientes, los alimentos solo pueden ser ingresados con previa autorización de la jefe del servicio.

La doctora contesto de forma grosera durante la consulta, se pide disculpas al usuario y se informa que la doctora presento descargos donde especifica el proceso médico de la paciente, además se especifica que el caso fue elevado al comité de PQRSF.

Reclamo por falta señalización y mejora frente al riesgo biológico, se responde a la usuaria que actualmente la Institución ya cuenta con la señalización adecuada de los extintores.

Se recibieron tres inconformidades de los servicios recibidos en el TRIAGE se enviar a subdirectora científica, quien responde a los usuarios que la Institución se rige bajo los lineamientos de la resolución 5596 de 2015 donde se indica la clasificación de TRIAGE.

La auxiliar le dio un medicamento equivocado al paciente, se responde al usuario que las funcionarias fueron citadas a descargos, posteriormente se les realizo llamado de atención y se tomaron acciones correctivas encaminadas al mejoramiento de la información que se transmite entre compañeras para prevenir que sucedan estos eventos.

Mala atención porque los doctores son groseros, mucha espera y no dan información, deben capacitar al personal, se pide disculpas por el hecho se informa que estamos trabajando en el proceso de humanización.

Se demoran mucho en poner medicamentos a paciente porque no había sistema, se le informa al usuario por parte de la sub directora científica que el día del ingreso de la paciente el servicio de urgencias se encontraba saturado en el momento en el que el sistema hace copia de seguridad para salvaguardar la información de los pacientes que ingresaron en el día, además se está trabajando en la disminución de los tiempos de espera.

No atendieron a menor de edad en el TRIAGE porque no tenía un acudiente, se responde a la usuaria que se llamó a descargos a la funcionaria y se realizó nueva capacitación y socialización de procedimientos de atención a menores de edad.

No atienden por EPS sino por SOAT, se demora mucho el cambio de turno, se responde al usuario con la reglamentación para la atención de accidentes de tránsito.

El vigilante de urgencias es muy grosero, no brinda atención humanizada, se pide disculpas al usuario por la situación, se informa que el vigilante fue citado a capacitación en humanización.

Las felicitaciones por el buen servicio, se envía notificación al área con el fin de resaltar la labor desempeñada y se reitera la necesidad de continuar prestando los servicios con calidad humana.

* 1. **Estadística:**

Se presentaron 5 insatisfacciones, discriminados en 3 reclamos y 2 quejas.

Una queja por mala atención, se informa a la usuaria que la funcionaria fue citada a descargos y se inició capacitación en humanización.

Un reclamo ya que no hicieron el anexo porque ya eran las 3:30, se da respuesta informado al usuario de los horarios de atención en la oficina de anexos.

Un usuario reclama que no Brindan Buena Atención En La Oficina De Anexos, Se Realizo Llamado de atención a las funcionarias.

Una queja porque no brindan la atención adecuada, es muy lenta y no da información, se establece comunicación al número brindando por la usuaria, contesta la señora Diana Arias, se identifica como sobrina, se le explica que la funcionaria inicio proceso de humanización con el área de talento humano.

* 1. **Curaciones:**

Se presentaron 9 PQRSF, 6 satisfacciones y 3 insatisfacciones, siendo 1 queja, 1 reclamo y 1 sugerencia.

Se recibe una sugerencia de extender los horarios los fines de semana y que hagan bien las curaciones, se informa al usuario que actualmente el servicio de curaciones se brinda en jornada continua de 7 am a 1 pm y los fines de semana debido al poco flujo de pacientes se brinda de 10 am a 11 am.

El enfermero de curaciones maltrato la herida de la paciente, se responde a la usuaria que la enfermera encargada del servicio fue citada a descargos como responsable del procedimiento que realizo el auxiliar, se realizó llamado de atención y capacitación a ambos funcionarios. se pide disculpas.

La jefe de curaciones atendió enojada y usando un tono no muy adecuado para los pacientes, se responde al correo electrónico brindado que por favor amplíen información sobre el hecho para poder iniciar su trámite.

Por las felicitaciones recibidas, la subdirección científica envía oficio de felicitaciones al personal del área, con el fin de que se continúe brindando un excelente servicio en salud con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Hospitalización**:

En el primer semestre del 2023 el servicio de hospitalización recibo un total de 22 PQRSF, predominando las felicitaciones por los servicios prestados con 16 usuarios satisfechos, la subdirección científica envía oficio de felicitaciones y 6 insatisfacciones con 4 quejas, 1 reclamo y 1 sugerencia, resaltado las siguientes:

Una sugerencia de adecuar el lugar donde duerme el acompañante, no hay tv en el cuarto, la subdirectora científica informa a la usuaria que en el momento nos encontramos realizando las modificaciones que se encuentran establecidos en el presupuesto anual.

Un usuario se siente inconforme con la atención brindada por la auxiliar, se ofrece disculpas al usuario y se informa que la funcionaria asume compromiso de proceso de humanización.

Una usuaria con salida desde las 9 am y tuvo que esperar hasta las 2 pm para realizar el copago, se responde a la usuaria que el proceso de facturación debe ser cuidadoso y largo debido a la verificación del servicio que se le presto al usuario.

El doctor Calzada no se presentó al paciente y luego atendió de forma altiva y desagradable, se informa al usuario por la subdirectora científica que el medico presento descargos y se hizo proceso de humanización y sensibilización en la atención.

Un reclamo por que fumigaron en el servicio de hospitalización y había pacientes con epoc, se responde al usuario que la fumigación es un proceso obligatorio estipulado en el plan institucional de manejo integrado de plagas.

Por las felicitaciones recibidas, la Subdirección Científica envía oficio de felicitaciones al personal del área, y reitera la importancia de continuar brindando un excelente servicio de salud con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Hospitalización Pediatría:**

Se presentaron un total de 7 PQRSF, con 5 satisfacciones y 2 insatisfacciones así:

Por el buen servicio recibido se recibieron 5 felicitaciones, se remiten a subdirección científica, quien envía oficios de felicitaciones al personal del área, con el fin de continuar brindando una excelente atención con eficiencia y calidad humana.

Dos usuarios presentaron insatisfacción:

Queja porque la doctora formula mal y la auxiliar y no brinda la atención adecuada, se pide disculpas a la usuaria y se informa que a las profesionales se les hizo llamado de atención por el suceso.

Sugieren que cambien la comida para que sea acorde a la edad de los bebes, se responde que se ajustara la minuta de acuerdo a la edad del paciente.

Por las felicitaciones recibidas, la subdirección científica envía oficio de felicitaciones al personal del área, y reitera la importancia de continuar brindando un excelente servicio con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Cirugía:**

Se recibió 1 felicitaciones donde los usuarios manifiestan su satisfacción por el buen servicio recibido, se remiten a subdirección científica, quien envía oficios de felicitaciones al personal del área, con el fin de continuar brindando una excelente atención con eficiencia y calidad humana.

Presentaron 3 insatisfacciones:

Una petición de un usuario que solicita programación de cirugía, se informa al usuario que aún no contamos con el especialista en urología por tal razón no es posible realizar programación de cirugía.

Un reclamo porque no programan cirugía de urología, se responde al usuario que en el momento no contamos con especialista en urología.

Un reclamo durante procedimiento quirúrgico los médicos o enfermeras no brindan información del paciente a los familiares, se le pide disculpas al usuario.

* 1. **Sala Era:**

Se reciben 2 Satisfacciones y 2 insatisfacciones:

Queja por la mala atención de la médica que atienda en sala respiratoria, la cual se remite a la subdirectora científica para el debido proceso, la Doctora involucrada presenta descargos donde manifiesta que la paciente fue atendida dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a su clasificación de TRIAGE, se administran medicamentos y posteriormente se le da egreso con recomendaciones y signos de alarma.

El doctor no tiene criterio ni ética y me mando a trabajar con la presión elevada, se le informa al usuario que el medico dio prioridad a las cifras tensionales que presentaba al momento del ingreso y posterior a esto el paciente se fugó del servicio como consta en la nota de la auxiliar de enfermería.

Las 2 felicitaciones por el buen servicio, se remiten a subdirección científica, quien envía oficios de felicitaciones al área, con el fin de continuar brindando una excelente atención con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Ginecología:**

Se recibió 1 insatisfacción originada por una queja el ginecólogo y la doctora no prestaron la adecuada atención y desencadeno en aborto, se responde por parte de la subdirección científica a la usuaria con los descargos que presento la profesional.

* 1. **Central de Citas:**

Se recibieron 10 insatisfacciones con 5 quejas, 4 reclamos y 1 petición, siendo las más significativas:

Queja Se presenta queja por no dar cita con Nutricionista por estar en lista de espera lo que no le gusta al usuario, se establece comunicación con la usuaria el día 11/01/2023 a las 02:55 pm a través de la línea telefónica de central de citas con el fin de recolectar datos de la paciente que requiere la cita de nutrición, la usuaria informa que ya fue agendada la cita para el día 18/01/2023 con la dra. Jaramillo, dando solución oportuna a la inconformidad presentada.

Un reclamo porque no hay citas de medicina general, se responde a la usuaria que se realiza llamado de atención al personal del área, se ofrecen disculpas y se brinda información sobre las demás líneas al servicio de la comunidad.

No hay citas de medicina general, se responde a la usuaria que se realiza llamado de atención al personal del área, se ofrecen disculpas y se brinda información sobre las demás líneas de atención.

No ofertar servicio de citas por llamada o WhatsApp porque nunca contestan, se explica al usuario el proceso para solicitar citas a través de los canales digitales y la alta demanda que hay.

Un usuario solicito atención de odontología desde abril de 2022, se explica al usuario el proceso de contratación para el servicio de odontología.

Una funcionaria de citas llamo a cancelar la cita porque el otorrino no iba a estar y si estuvo, la cita es prioritaria, se responde a la usuaria que se presentó un error en el agendamiento de citas y por tal razón la consulta tuvo que ser cancelada, la consulta fue reprogramada por el 8 de junio de 2023.

2 quejas por demora en programación de citas, se agenda la cita del paciente y se le informa al usuario.

Un reclamo porque no informaron que la nutricionista no iba a asistir a la consulta, no reporta datos de contacto para reprogramar cita o dar respuesta a la queja. error en programación de citas.

Asignaron cita de nutrición y la doctora nunca fue, se pide disculpas al usuario y se le explica que esto obedeció a un error en la programación de citas y se agenda nueva cita.

No se presentaron felicitaciones en este servicio.

* 1. **Facturación**:

Se reciben 4 PQRSF, de las cuales 3 son insatisfacciones y 1 satisfacción expresada de la siguiente, manera:

Dos quejas, una por mala atención por parte de la facturadora, se responde a la usuaria que la funcionaria ya no labora en la Institución.

La otra queja es porque un funcionario pone barrera de acceso a la salud para usuario de nueva EPS, se responde y pide disculpas por el suceso ocurrido.

En relación a la felicitación presentada por el buen servicio la subdirectora científica, envía oficio al área resaltando la labor y recomendado que cada día se continúe prestado con excelencia, eficiencia y calidad los servicios de salud.

* 1. **Planificación Familiar**:

Un (1) usuario presento una queja porque el médico desmerito a la enfermera y la atención que tiene no es buena, debería cambiar su actitud y su forma de hablar, la subdirectora científica pide disculpas a la usuaria y se le informa que el programa de planificación familiar solo brinda asesoría y atención en anticoncepción, para el resto de situaciones se debe acudir a consulta externa.

* 1. **P y P**:

Se presento 1 insatisfacción

Una queja presentada ya que el doctor se enojó porque fui sola a la consulta y le conteste el teléfono a mi hijo, no quiero volver a pasar con ese doctor, se envía oficio por la subdirectora científica donde se pide disculpas a la usuaria por lo sucedido y se hace llamado de atención al médico.

* 1. **Crecimiento y Desarrollo**:

Se presentan una satisfacción y una insatisfacción por la atención recibida en la ESE.

Un usuario insatisfecho presenta queja porque el doctor no atiende a paciente, se pide disculpas a la usuaria y se informa que al médico se le inicio proceso disciplinario.

Por la felicitación recibida, la subdirección científica envía oficio de felicitaciones al personal del área, y reitera la importancia de continuar brindando un excelente servicio con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Control Prenatal**:

Se recibieron 4 felicitaciones donde los usuarios manifiestan su satisfacción por el buen servicio recibido, se remiten a subdirección científica, quien envía oficios de felicitaciones al personal del área, con el fin de continuar brindando una excelente atención con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Laboratorio Clínico**:

Se presentaron 3 insatisfacciones:

Un reclamo la auxiliar de laboratorio no utiliza guantes, se informa al usuario que el área de calidad y sub dirección científica realizaron reunión extraordinaria con el área de laboratorio para realizar verificación de elementos de protección personal y realizar recomendaciones sobre su adecuado uso.

Una queja la señora empezó a reclamarme dinero, me provoco y luego fue a denunciarme, se informa a la usuaria que nuestra institución solo puede dar trámite a situaciones que correspondan a la atención brindada dentro del mismo.

Un reclamo en el laboratorio cambió muestra de patología por muestra de orina, se informa al usuario que la funcionaria presento descargo y se pide disculpas por el error.

* 1. **RX**:

Un (1) usuario presentó insatisfacción por los servicios recibidos quien reclamo que la imagen de Rayos X de paciente estaba equivocada, se da respuesta por la subdirectora científica quien pide disculpas y se adjuntan descargo.

* 1. **TRIAGE**:

Presentaron 5 PQRSF, así: 2 queja, 2 sugerencias y una felicitación.

La enfermera estaba comiendo y conversando con los compañeros mientras atendía, se pide disculpas a la usuaria y se informa que la funcionaria fue enviada a proceso de capacitación.

Una sugerencia que se asignen turno en el TRIAGE, se responde al usuario que nuestra Institución se rige bajo los lineamientos de la resolución 5596 de 2015 donde se indica la clasificación de TRIAGE.

Como sugerencia solicito que pongan más sillas para la espera en el TRIAGE, debido al espacio tan reducido en el área de TRIAGE no es posible ubicar sillas en dicho espacio.

La doctora y la enfermera contestaron de forma grosera, se pide disculpas a la usuaria por el hecho, y se le informa que la doctora y la funcionaria presentaron los descargos informando sobre la situación.

Por la felicitación recibida, la subdirección científica envía oficio de felicitaciones al personal del área, y reitera la importancia de continuar brindando un excelente servicio con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Salud Mental**:

Un (1) usuario presentó insatisfacción por los servicios recibidos haciendo una petición paciente que necesita terapia de psicología y trabajo social requiere que le hagan consulta domiciliaria, se da respuesta aclarando que se hará jornada de salud mental en el puesto de salud para que la paciente pueda asistir a la terapia.

* 1. **SIAU**:

Se recibe una insatisfacción por un reclamo sobre las niñas del SIAU no quisieron facturar, se responde a la usuaria que la oficina del SIAU no está encargada del área de facturación, se encuentran habilitadas 6 ventanillas de facturación y 1 ventanilla de atención preferencial.

por el buen servicio recibido, se remiten a subdirección científica, quien envía oficios de felicitaciones al área, con el fin de continuar brindando una excelente atención con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Puesto de Salud de la Paila**:

Dos usuarios presentaron satisfacción por los servicios prestados y 3 manifestaron su in satisfacción por la atención recibida:

Un reclamo por que la atención a veces es demasiado tarde, no brinda información adecuada para responder requerimiento.

Una sugerencia el hospital está muy feo por fuera, podar los árboles, se da respuesta por parte de la subgerencia administrativa que los prados en los alrededores del hospital son podados cada 15 días.

Se recibe sugerencia donde se requiere facturador en el puesto de salud de la paila, la subgerencia administrativa responde que ya se encuentra facturador en el puesto de salud.

Con respecto a las felicitaciones se envía oficio al área de agradecimiento por los servicios prestados y se invita a seguir prestando los servicios de salud con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Puesto de Salud de Vallejuelo**:

Se presentaron 3 insatisfacciones y 1 felicitaciones, así:

Una sugerencia por que atiendan a los pacientes adultos mayores de manera prioritaria, se informa a la usuaria que la atención priorizada es para adultos mayores, mujeres gestantes y personas en condición de discapacidad física o cognitiva.

Un usuario sugiere que pongan una droguería en el corregimiento, se le responde a la usuaria que el hospital no se encuentra habilitado para dispensar medicamentos y la EPS es quien debe garantizar este servicio a todos sus usuarios.

Se recibe una recomendación para pintar el puesto de salud, se informa a la usuaria que actualmente el puesto de salud del corregimiento de Vallejuelo pertenece a la Alcaldía del Municipio de Zarzal.

Se envía oficios de felicitaciones al área, con el fin de continuar brindando una excelente atención con eficiencia y calidad humana.

* 1. **Cocina**:

Se recibe una felicitación por la buena prestación de los servicios y buena alimentación, se envía oficio a la subgerencia administrativa de felicitación y se continúe cada día prestando un excelente servicio al personal hospitalizado.

1. **MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS**

**PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) DE LA VIGENCIA FISCAL 2023.**

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, como una Institución prestadora de servicios se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad del Municipio de Zarzal en su zona Urbana y Rural, sobre los servicios que presta la E.S.E., con el fin de mejorar y buscar el mejoramiento continuo en el cumplimiento de los objetivos Institucionales y así transformar la atención en salud.

* 1. **Objetivo de la Encuesta**:

Medir la satisfacción de la comunidad de la zona urbana y rural del Municipio de Zarzal, con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias del Hospital Departamental San Rafal, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de excelente calidad, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios en la transformación de la atención en Salud.

* 1. **Propósito de la encuesta**:

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, por medio de una encuesta, que servirá para realizar mejoras del servicio de excelente calidad.

Durante el Primer Semestre de la presente vigencia 2023, se han realizaron las encuestas en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Laboratorio Clínico, el cual se encuentra consolidado en el presente cuadro.

1. **CONSOLIDADO ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONSOLIDADO DE ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO | | | | | |
| PRIMERSEMESTRE DEL 2023(ENERO A JUNIO) Elaborado JULIO 2023 | | | | | |
| MESES | CONSULTA EXTERNA | URGENCIAS | HOSPITALIZACION | LABORATOTIO | TOTAL |
| ENERO | 80 | 56 | 20 | 50 | 206 |
| FEBRERO | 80 | 60 | 20 | 26 | 186 |
| MARZO | 80 | 56 | 20 | 26 | 182 |
| ABRIL | 80 | 56 | 20 | 26 | 182 |
| MAYO | 80 | 60 | 20 | 50 | 210 |
| JUNIO | 80 | 60 | 20 | 50 | 210 |
| TOTAL | 480 | 348 | 120 | 228 | 1176 |

En el presente cuadro se observa el resumen de las encuestas aplicadas por el área de servicio donde durante el primer semestre (enero a junio) del 2023 se aplicaron un total de 1176 encuestas clasificada en consulta externa con 480 encuestas aplicadas, en urgencias un total de 348, en hospitalización 120 y el Laboratorio Clínico 228, igualmente se puede evidenciar el número de encuestas aplicadas por mes, las cuales se analizarán de acuerdo al tipo de pregunta en el adro No.2 del presente informe.

1. **CUADRO No. 3. ENCUESTAS POR TIPO DE PREGUNTA**



COMBINACIONES

MB: MUY BUENA

B: BUENA

R: REGULAR

M: MALA

MM: MUY MALA

NA/R: NO APLICA NO RESPONDEN

En el cuadro No. 3 se puede observar que se diseñaron 14 tipos de preguntas con un total de 10.712 usuarios encuestados, las cuales fueron aplicadas en los siguientes servicios:

* 1. **Consulta Externa**:

Durante el primer semestre de la vigencia 2023 se aplicaron 4.021 encuestas, con las siguientes respuestas 793 Muy Buena; 2408 Buena; 538 Regular, Muy Mala 111, Mala 110, No Aplican o no responden 61. Se observa que para este semestre en el servicio de consulta externa varios usuarios no están conformes con la atención recibida, con el 5.5% de las encuestas utilizadas en dicho servicio.

* 1. **Urgencias**:

En este servicio se realizaron 4.520 encuestas aplicadas de las cuales responde Muy Buena 1.006; 2.490 Buena; 381 Regular, Muy Mala 53, Mala 42, No Aplican o no responden 520 usuarios las encuestas. Observando que el 11.5% no respondieron las encuestas.

* 1. **Hospitalización**:

2.171 usuarios responden las encuestas de la siguiente manera: 635 Muy Buena; 1.203 Buena; 213 Regular, Muy Mala 23, Mala 29, No Aplican o no responden 68. Donde el 55.4% se encuentran muy satisfechos por la atención recibida en el servicio de Hospitalización.

* 1. **Laboratorio Clínico**:



Para el servicio de Laboratorio Clínico se diseñaron 7 preguntas diferentes a las de los otros servicios, en el primer semestre de la vigencia 2023, se aplicaron a este servicio 1.593 encuestas a diferentes usuarias, donde 153 clientes externos consideran que la atención prestada es Muy Buena, 1.250 dicen que la atención es Buenas, 125 Regular, Muy Mala 12 usuarios, Mala 23 y No aplican-no responden 20. Evidenciando que en general la atención prestada en el laboratorio clínico es buena (entre muy buena y buena) con el 88% de los usuarios atendidos satisfechos.

Las encuestas solo se realizaron a dichos servicios por ser los más visitados por los usuarios.

En el cuadro se visualiza claramente el nivel de respuesta que aportan los visitantes externos en solicitar un servicio de salud al Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, las cuales son analizadas por el Comité, donde el gerente muestra su gran interés para dar solución de fondo a las diferentes solicitudes con el fin de lograr cada día el mejoramiento continuo de los servicios ofertados por la E.S.E.

A la pregunta si se recomendaría a los familiares y amigos a visitar esta IPS, del total de las 10.712 encuestas distribuidas a los usuarios, 792 aplicados al servicio del Laboratorio respondieron de la siguiente manera:

1. **CUADRO No 4 CONSOLIDO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS**



COMBINACIONES

DS: DEFINITIVAMENTE SI

PS: PROBABLEMENTE SI

PN: PROBABLEMENTE NO

DN: DEINITIVAMENTE NO

NR: NO RESPONDE.

* 1. **Consulta Externa**:

Se recibieron 400 formatos debidamente diligenciados, donde 301 personas respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 67 responden que probablemente si la recomiendan, 11 contestan que Probablemente no lo recomiendan, 18 definitivamente no lo recomienda y no responden 3 usuarios, donde se observa que de las encuestas aplicadas el 75% de las personas si recomiendan los servicios del Hospital.

* 1. **Urgencias**:

Entregaron 292 formatos debidamente diligenciados, donde 248 respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 34 responden que probablemente si la recomiendan, 3 probablemente no lo recomendarían, definitivamente no lo recomienda 2 y 5 usuarios no responden el cuestionario, nuevamente se observa que del total de las encuestas el 85% están satisfechos con los servicios recibidos y recomiendan a las personas para que utilicen los servicios de salud ofertados por el Hospital.

* 1. **Hospitalización**:

Se hicieron 100 encuestas, de los cuales 90 respondieron que definitivamente si recomendarías a sus familiares y amigos a visitar la IPS, 7 usuarios responden que Probablemente si lo recomendarían, 1 dice que definitivamente no recomienda los servicios del hospital y 2 usuarios no responden.

Por lo anterior se deduce que, de las 792 encuestas aplicadas a los usuarios, 639 encuestados responden que definitivamente si recomendaría a familiares y amigos a visitar el Hospital Departamental San Rafel, 108 Probablemente si, 14 usuarios Probablemente no lo recomiendan, 21 definitivamente no lo harían y 10 no responden.

Se concluye que para el primer semestre del año 2023 el 80.70% de los usuarios si recomiendan los servicios del Hospital lo que quiere decir que se ofrecen servicios de buena calidad y oportunos por parte del personal asistencial en los productos de consulta externa, urgencias y hospitalización, donde se evidencia cada día con el empoderamiento de la Alta Gerencia de transformar la atención en salud cumpliendo así con los objetivos institucionales.

Para el primer semestre de la vigencia 2023, se identifica que un mínimo de usuarios equivalente al 2.60% definitivamente no recomienda a familiares o amigos a visitar el Hospital Departamental San Rafael a que soliciten los servicios y el 1.30% de las personas no respondieron la encuesta.

1. **DEBILIDADES**

Aunque se observa que el Laboratorio ha mejorado su atención en los servicios continúa la debilidad ya que un usuario manifestó insatisfacción porque le entregaron un resultado equivocado, situación que fue analizada en el comité de PQRS donde se tomaron acciones para evitar en lo posible suceda este tipo de situaciones.

El software con que cuenta el Hospital no es confiable, lo que representa un gran riesgo administrativo en los procedimientos asistenciales y financiero.

Falta humanización por algún personal asistencial y administrativo para atender de manera respetuosa y eficiente a los clientes externos que requieren los servicios del Hospital pues se siguen presentado quejas por mala atención por parte de algún personal médico.

Para el primer semestre del 2023 las insatisfacciones presentaron el 61%, con 78 usuarios que presentaron algunas quejas, reclamos, peticiones o alguna sugerencia por el servicio recibido. Tales como: médicos toscos, no dan citas, demora para ser atendidos, adecuación de algunas instalaciones entre otras, las cuales se les dio la respectiva respuesta.

1. **FORTALEZAS**

Se cuenta con Profesional idónea en la oficina del SIAU.

Se tiene el Comité de PQRSF, creado mediante Resolución No.090-2022 del 06 de abril del 2022.

las felicitaciones presentan un nivel de satisfacción del 49% con 49 usuarios satisfechos con la atención recibida del Hospital.

Semanalmente se hace la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas del Hospital, además se hace apertura a los buzones del Puesto de Salud de Vallejuelo, La Paila y el Barrio Simón Bolívar. por la Líder del proceso trabajadora Social Natalia libreros en compañía de La Dirección Local de Salud de la Alcaldía de Zarzal, Un representante de Calidad y Control Interno.

Se cuenta con los buzones de sugerencia, la oficina del SIAU, como medios de comunicación entre la comunidad y el Hospital para que los usuarios visitantes expresen su conformidad o no conformidad con los servicios ofrecidos por el Hospital. lo que permitir a la E.S.E. identificar las debilidades por parte de los usuarios que requieren estos servicios y así establecer estrategias del mejoramiento continuo.

El hospital tiene los siguientes medios para la recepción y registro de las PQRSF al servicio de la Población Zarzaleña:

7 buzones de sugerencias

Link en la página WEB del Hospital.

Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.

Línea telefónica.

Ventanilla Única recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios.

Cuenta con oficina del SIAU para la atención personalizada de los usuarios.

Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud de la Paila.

Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud de Vallejuelo.

Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud del Barrio Simón Bolívar.

1. **RECOMENDACIONES**

Con el fin de buscar la excelencia en los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal respetuosamente me permito dejar las siguientes recomendaciones:

Es recomendable tomar acciones para fortalecer las debilidades encontradas en el Software de los procesos asistenciales y administrativos (Laboratorio, Citas, Facturación).

Establecer políticas de Capacitación de Humanidad al personal asistencial y administrativo que atiende a los usuarios como trato digno y atención al usuario.

Dar respuesta oportuna y dentro los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” en su artículo 14 y demás normas concordantes, ya que continúan evidencia que no se dan respuesta oportuna a unas solicitudes presentadas.

Enviar las respuestas por medio de correo electrónico con el fin de minimizar papel y cumplir con le establecido en el Decreto Ley 019 del 2012 “Por el cual se dictan Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Si el usuario registra sus datos.

Se recomienda que si por alguna razón no se puede dar respuesta una PQRSF dentro de los 15 días hábiles se debe realizar una notificación al usuario solicitando tiempo extra (definiendo cuánto tiempo más se va a demorar la respuesta).

Se Reitera la recomendación que al momento de iniciar un proceso de descargos según las PQRSF presentadas, es recomendable que repose copia del asunto en el expediente laboral del funcionario, ya que si la acción correctiva no se tiene en cuenta se puede iniciar un proceso ante otras instancias como una posible investigación disciplinaria si diera lugar.

Establecer controles de seguimientos periódicos a los diferentes servicios asistenciales que permitan identificar que se está prestando el servicio con honestidad, ética profesional, con respeto y un buen trato digno al paciente.

Se recomienda que cuando el usuario no registre los datos del contacto o la solicitud sea anónima, es necesario dar respuesta y publicarla en la página web de la institución y demás medios informativos.

1. **CONCLUSIONES**

Se evidencia el compromiso de la gerencia a cargo del Doctor JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO, para dar solución a la gran mayoría de las peticiones de los usuarios lo que conlleva a que cada día se busque el mejoramiento continuo y por ende transformar la atención en salud a través del Comité de PQRSF.

Para dar seguimiento a lo establecido en la norma de realizar el seguimiento en el cumplimiento de las PQRSF se concertó con cada uno de los lideres responsables el estado respuestas que se dieron durante el primer semestre de la vigencia fiscal 2023, quienes manifestaron que a cada una de las PQRSF se les dio el trámite necesario y se tomaron las acciones correctivas.

El Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal cuenta con la página web principal de toda entidad donde existe el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos presenten quejas, además se creó un formulario donde la comunidad puede denunciar posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

Las insatisfacción correspondientes al área asistencial son remitidas a la Subdirección Científica y las administrativas a subgerencia administrativa, quienes inician el proceso correspondiente a los descargos por parte de los profesionales involucrados, con el fin de que se inicien las averiguaciones y correcciones necesarias, los funcionarios que por su tipo de vínculo pertenecen a una agremiación de manera coordinada se inician los llamados pertinentes a través de dicha agremiación quien es la encargada de hacer el debido proceso y tomar las acciones correspondientes en aras de buscar el mejoramiento en la atención prestada.

En relación a las satisfacciones expresadas por los usuarios por los servicios recibidos se envía oficio de felicitaciones las áreas correspondientes o a la agremiación.

La Asesora de Control Interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal para durante el primer semestre (enero a junio) del 2023 Cumplió con el marco Normativo y misional de la Institución con respecto a dicho proceso.

**MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO**

**Asesora Control Interno**

**Original firmado.**