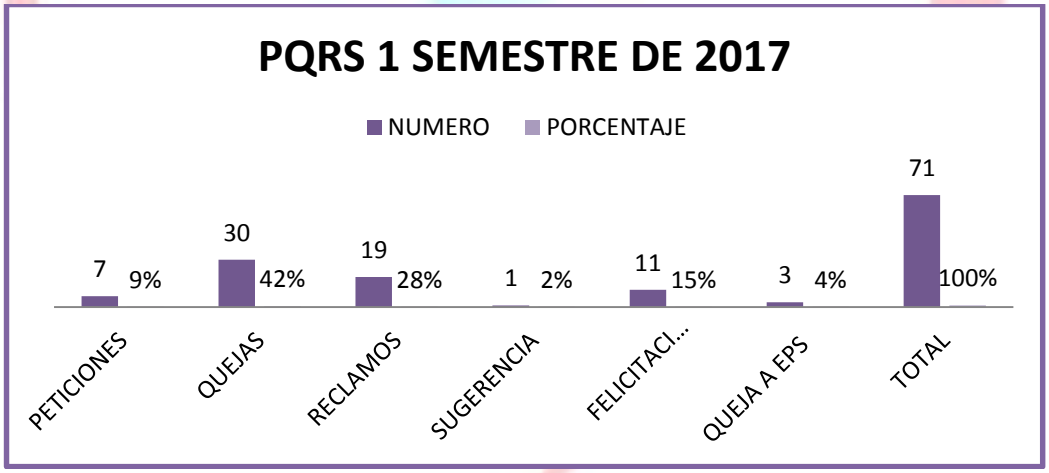
INFORME PQRS-F 2017
(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

La Oficina de Atención al Usuario del Hospital Salazar de Villeta es el proceso encargado de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se le presta. Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar e informar a la población usuaria, en temas relacionados con oferta institucional y SGSSS, además, ofrece orientación y acompañamiento a pacientes que lo requieran en cumplimiento de su labor de promover el óptimo servicio de salud a los usuarios. Finalmente, en este servicio se desarrolla la labor de Trabajo Social, desde la que se orienta y acompaña al usuario en diversos trámites que requieren gestión Inter-institucional, se gestiona la identificación de pacientes, así como la ubicación institucional de pacientes abandonados y la orientación para la protección de la población vulnerable. la Oficina de Atención es la dependencia encargada de promover la efectiva atención humanizada del usuario, razón de ser de nuestra institución.

PQRS 1 ER SEMESTRE DE 2017

En el Hospital Salazar de Villeta durante el 1 SEMESTRE de 2017 se presentaron 71 PQRS de las cuales 30 fueron quejas con un porcentaje de 42%, 19 reclamos con un 28%, 7 peticiones con 9% y 11 felicitaciones con un 15%.

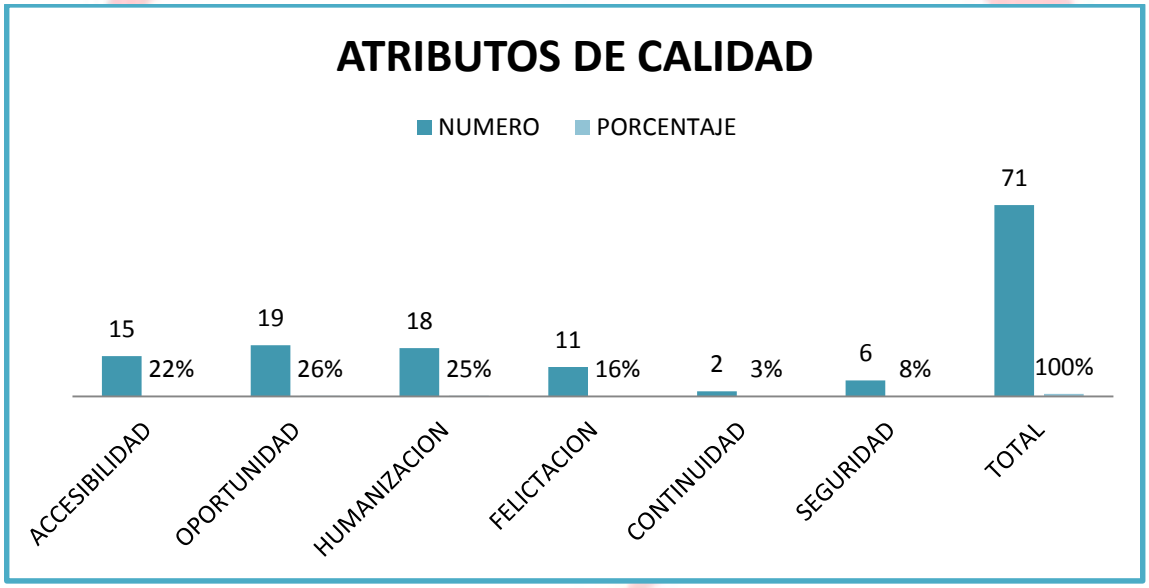
PQRS	NUMERO	PORCENTAJE
PETICIONES	7	9%
QUEJAS	30	42%
RECLAMOS	19	28%
SUGERENCIA	1	2%
FELICITACIONES	11	15%
QUEJA A EPS	3	4%
TOTAL	71	100%



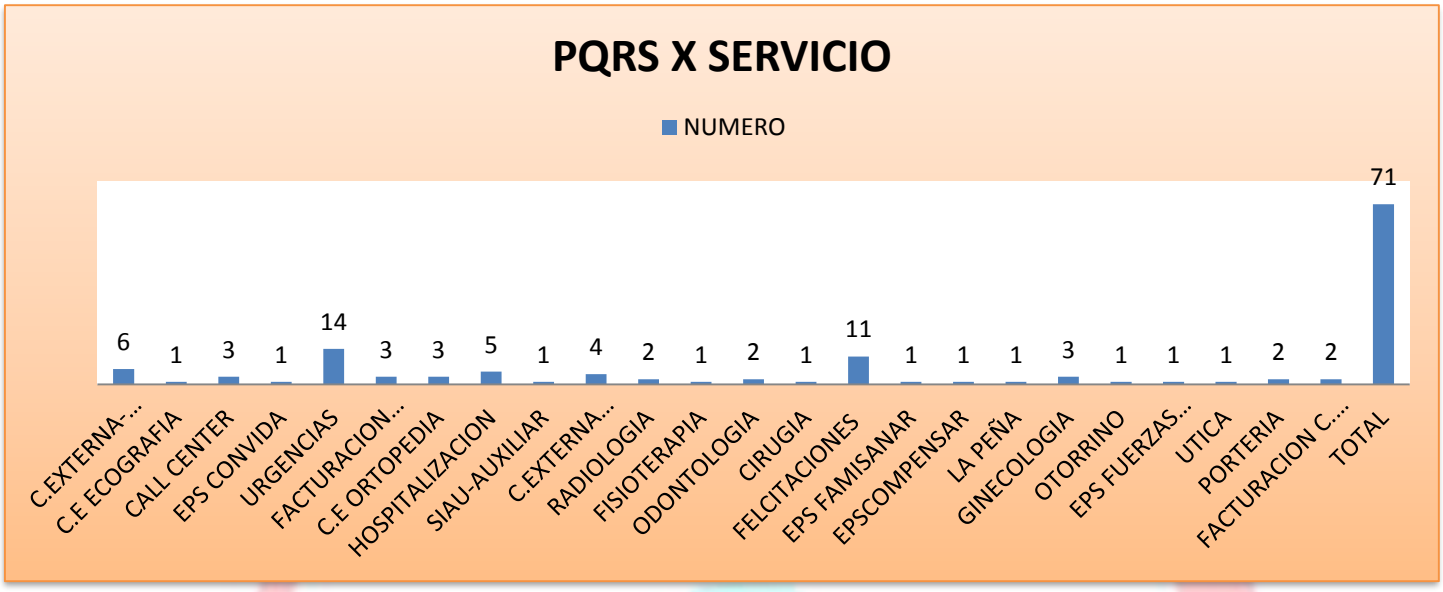
La grafica muestra que donde más se presentaron PQRS fue en el servicio de consulta externa, con las diferentes especialidades, seguidas urgencias con 10 y un 27% aludiendo que el servicio de urgencias aumento la satisfacción en el servicio de urgencias

COPAS –INDICADORES DE CALIDAD

CLASIFICACION PQRS	NUMERO	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	15	22%
OPORTUNIDAD	19	26%
HUMANIZACION	18	25%
FELICTACION	11	16%
CONTINUIDAD	2	3%
SEGURIDAD	6	8%
TOTAL	71	100%



1 SEMESTRE 2017		
PQRS X SERVCIOS	NUMERO	PORCENTAJE
C.EXTERNA-MEDICO GENERAL	6	8%
C.E ECOGRAFIA	1	1%
CALL CENTER	3	4%
EPS CONVIDA	1	1%
URGENCIAS	14	20%
FACTURACION URGENCIAS	3	4%
C.E ORTOPEDIA	3	4%
HOSPITALIZACION	5	7%
SIAU-AUXILIAR	1	4%
C.EXTERNA OPTOMETRIA	4	6%
RADIOLOGIA	2	3%
FISIOTERAPIA	1	1%
ODONTOLOGIA	2	3%
CIRUGIA	1	1%
FELCITACIONES	11	15%
EPS FAMISANAR	1	1%
EPSCOMPENSAR	1	1%
LA PEÑA	1	1%
GINECOLOGIA	3	4%
OTORRINO	1	1%
EPS FUERZAS MILITARES-INTERNA	1	1%
UTICA	1	1%
PORTERIA	2	3%
FACTURACION C. EXTERNA	2	3%
TOTAL	71	100%



INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA

Durante el trimestre se presentaron 71 PQRS de las culés el 90% fueron resueltas con planes de mejoramiento establecidos por los gestores correspondientes. el 60 % se respondieron dentro de los 5 días hábiles a la PQRS, el 20% se respondieron dentro de los 15 días hábiles y el 10% después de los 15 días.

PLANES DE MEJORAMIENTO

Uno de nuestros compromisos con el usuario es realizar planes de mejoramiento con las PQRS para que no se vuelvan a presentar, las cuales nos permite hacer una medición de cuál es el comportamiento humano que estamos prestando. Con la gestora de Humanizacion se han venido pensando estrategias las cuales nos permita identificar el deber de cada colaborador desde su abordaje personal, identificando necesidades internas para que no se vuelvan externas y así creemos insatisfacción en los usuarios. Estos planes de mejoramiento se hacen con todos los gestores de los procesos para definir compromisos a corto plazo.

ENERO

E.S.E. HOSPITAL SALAZAR DE VILLETA	PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN 16/02/2015 VERSIÓN 02

FECHA:	ENERO 2017	**PROCESO:**	ASISTENCIAL
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PLAN:	GESTORES PROCESOS DE URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA, LABORATORIO, HOSPITALIZACION		
ORIGEN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS –PQRS		
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL PLAN:	CONTROL INTERNO – MARZO DE 2017		

OBSERVACION O HALLAZGO	QUE (Que se va a hacer para tratar el hallazgo)	COMO (Como se realizará)	QUIEN (Responsable-Cargo)	CUANDO (dd-mm-aaaa)	DONDE (Sede-Servicio)	PORQUE (Razón por la cual se debe hacer)	SEGUIMIENTO (dd-mm-aaaa)	% CUMPLIMIENTO
SE EVIDENCIA FALTA DE ROPA (SABANAS, COBIJAS) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	La Gerente y subgerente admirativo ya tienen la cotización para la compra de lencería en los servicios el cual se organizó la entrega también por parte del proveedor a diario en los servicios	Se compraron un promedio de 20 millones para cubrir los servicios en lencería de los cuales para él servicio de hospitalización se tienen 165 juegos para urgencias 200 juegos. Los cuales suplen la necesitada de los servicios	Subgerencia administrativa Almacén	Febrero	Consulta externa Urgencias Hospitalización Unidades funcionales	Se realiza para suplir la demanda y necesidad de los servicios	Febrero Servicios con material suficiente y necesario	100%
ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	Se ajustó el proceso con el proveedor el cual debe explicar al usuario y llamarlo cuando el medicamento llegue a farmacia	Se tendrá como evidencia la forma donde se le hace entrega al paciente sobre cada tramite realizado	Farmacia y SIAU	Todos los días	Consulta externa	Se debe cumplir para mejorar el proceso y tener evidencia de la gestión realizada	Febrero La institución realiza proceso de autorización pero no dispensación	100%

FEBRERO-MARZO

E.S.E. HOSPITAL SALAZAR DE VILLETA	PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN 16/02/2015 VERSIÓN 02

FECHA:	FEBRERO Y MARZO 2017	**PROCESO:**	ASISTENCIAL
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PLAN:	GESTORES PROCESOS DE URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA, LABORATORIO, HOSPITALIZACION		
ORIGEN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS –PQRS		
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL PLAN:	CONTROL INTERNO – MARZO DE 2017		

OBSERVACION O HALLAZGO	QUE (Que se va a hacer para tratar el hallazgo)	COMO (Como se realizará)	QUIEN (Responsable-Cargo)	CUANDO (dd-mm-aaaa)	DONDE (Sede-Servicio)	PORQUE (Razón por la cual se debe hacer)	SEGUIMIENTO (dd-mm-aaaa)	% CUMPLIMIENTO
OPORTUNIDAD EN CITAS MEDICAS LOS DIAS SABADOS PARA LA POBLACION DEL AREA RURAL	Se contrataron mas médicos generales para suplir la demanda de citas para todos los días y en especial los días sábados donde se atienden la población del área rural	se tienen asignado 3 a 4 médicos para la agendacion de citas los días sábados	Subgerencia de servicios de salud	Febrero	Consulta externa	se da cumplimiento para la oportunidad en la asignación de citas médicos general los días sábados	Febrero	100%
OPORTUNIDAD EN CITAS DE OTORRINO Y PSICOLOGIA	Se solicitó al especialista más fechas para dar cumplimiento a la oportunidad en citas, en dado caso de que no se anota en una demanda insatisfecha para así posterior a este dar cumplimiento a la asignación de la citas	se llamara al profesional para solitud de más fechas, se anotara en demanda insatisfecha para así dar cumplimiento a las citas	Capacidad instalada SIAU	Todos los días	Consulta externa	Se debe tomar o realizar para dar cumplimiento a la oportunidad en la asignación de citas con el otorrinolaringólogo	Febrero Se programan 2 jornadas al mes de otorrino	70%

ABRIL

E.S.E. HOSPITAL SALAZAR DE VILLETA	PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE APROBACION 16/02/2015 VERSIÓN 03

FECHA:	ABRIL 2017	**PROCESO:**	ATENCION AL USUARIO
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PLAN:	PAMEL LORENA MUÑETONES ORTIZ		
ORIGEN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:	PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias)		
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL PLAN:	CONTROL INTERNO		

OBSERVACION O HALLAZGO	QUE (Que se va a hacer para tratar el hallazgo)	COMO (Como se realizará)	QUIEN (Responsable- Cargo)	CUANDO (dd-mm-aaaa)	DONDE (Sede-Servicio)	PORQUE (Razón por la cual se debe hacer)	SEGUIMIENTO (dd-mm-aaaa)	% CUMPLIMIENTO
OPORTUNIDAD EN CALL CENTER	Se tienen habilitadas dos líneas telefónicas, un número fijo 8444646 ext. 120 y una línea celular 3188168422 para dar oportunidad al usuarios en la asignación de citas, asignándose una persona solo para realizar este ejercicio todos los días	Se atienden las líneas todos los días de 7 am a 4 pm	Gestor Facturación	ABRIL	Consulta externa	Se realiza para disminuir el acceso presencial y así brindar oportunidad mediante las líneas telefónicas evitando así el desplazamiento de la población en general	ABRIL	50%
FECHAS PARA LA PROGRAMACION DE AGENDAS CON ESPECIALISTAS	Las agendas con especialistas son abiertas una vez se termine la anterior, es decir que todos los días se abren agendas con el fin de brindar oportunidad en agendas con especialistas	El proceso de capacidad instalada realiza la apertura de agendas, el servicio de facturación asigna las citas y la gestora del proceso de facturación avisa a capacidad instalada una vez ya se hallan terminado las mismas para realizar nuevamente apertura	Capacidad instalada Gestor proceso de facturación	Todos los días	Consulta externa	Se realiza con el fin de mejorar el proceso de asignación de citas y brindar oportunidad al usuario en el acceso a las citas con especialistas	ABRIL	80%
LAS FORMULAS EMITIDAS POR LOS MEDICOS U	Se realizó retroalimentación con todos el personal médico y especialistas que realizan consulta y s eles explico nuevamente la	Mensualmente se realizaría una reunión de retroalimentación con el personal médico	Subgerencia de servicios de salud	ABRIL	Consulta Externa Urgencia	Se debe realiza por que para el usuario son tramites administrativos que	ABRIL	60%

MAYO

E.S.E. HOSPITAL SALAZAR DE VILLETA	PROCESO DE MEJORA CONTINUA PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO: CA-FO-010 FECHA DE APROBACIÓN 16/02/2015 VERSIÓN 03

FECHA:	MAYO 2017	**PROCESO:**	ATENCION AL USUARIO
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PLAN:	PAMEL LORENA MUÑETONES ORTIZ		
ORIGEN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:	PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias)		
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL PLAN:	CONTROL INTERNO		

OBSERVACION O HALLAZGO	QUE (Que se va a hacer para tratar el hallazgo)	COMO (Como se realizará)	QUIEN (Responsable- Cargo)	CUANDO (dd-mm-aaaa)	DONDE (Sede-Servicio)	PORQUE (Razón por la cual se debe hacer)	SEGUIMIENTO (dd-mm-aaaa)	% CUMPLIMIENTO
HUMANIZACION POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y FACTURACION	Con el caso en particular se realizaron compromisos de atención dentro del programa de Humanizacion estandarizando que a la tercer falla por Humanizacion la persona es consciente del error y se tomaban otras medidas	Dentro del contrato de prestación de servicios existe una cláusula en referencia a la Humanizacion del servicio	Subgerente de servicios de salud Subgerencia administrativa	MAYO	Todos los servicios	Se debe realizar para que el personal que presta el servicio de salud lo haga desde el programa de Humanizacion atendiendo los usuarios con calidad y calidez	JUNIO	60%
MEJORAR EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS Y ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD	Con el coordinador del personal se establecieron compromisos frente a la atención que se deben brindar a los usuarios que requieren de los servicios de salud, en especial en horas de la noche, sugiriendo que cuando un paciente se encuentra hospitalizado y su acompañante requiera d realimentación, sería la jefe del servicio quien autoriza la entrada de alimentos para el acompañante.	Se cumplen los protocolos establecidos por el personal de seguridad, en donde uno de ellos es no dejar ingresar alimentos para los pacientes, pero dado el caso el familiar o acompañante del paciente podrá ingresar alimentos para ellos uno ves la jefe o medico der servicio autorice mediante llamada al servicio de	Subgerencia de servicios de salud Subgerencia administrativa	Todos los días	Hospitalización	se debe realizar para no generar barreras de acceso frente a la atención	JUNIO	90%

JUNIO

E.S.E. HOSPITAL SALAZAR DE VILLETA	PROCESO DE MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: CA-FO-010
	PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN 16/02/2015 VERSIÓN 03

FECHA:	JUNIO 2017	**PROCESO:**	ATENCION AL USUARIO
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PLAN:	PAMEL LORENA MUÑETONES ORTIZ		
ORIGEN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:	PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias)		
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL PLAN:	CONTROL INTERNO		

OBSERVACION O HALLAZGO	QUE (Que se va a hacer para tratar el hallazgo)	COMO (Como se realizará)	QUIEN (Responsable- Cargo)	CUANDO (dd-mm-aaaa)	DONDE (Sede-Servicio)	PORQUE (Razón por la cual se debe hacer)	SEGUIMIENTO (dd-mm-aaaa)	% CUMPLIMIENTO
VERIFICACION BASES DE DATOS FACTURACION PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LOS USUARIOS	Con el servicio de facturación urgencias y hospitalización se estableció una verificación detallada con todos los verificadores mientras que el usuario este solicitando el servicio para así mismo garantizar sus derechos de forma adecuada y veraz.	La auxiliar de facturación verificara bases de datos y verificadores e informará al usuario inmediatamente	Auxiliar de facturación	JUNIO	Todos los servicios de facturación	se debe realizar con el fin de que el usuario acceso a los servicios de forma segura teniendo claro el tipo de seguridad y contrato con su eps a la cual se encuentra afiliado	JULIO	70%

MECANISMOS PARA INSTAURAR UNA QUEJA EN LA E.S.E HOSPITAL SALAZAR DE VILLETA

1. Página Web: Pantalla inicial Link PQR (Auto guiado) Va indicando información a registrar www.hospitalsalazardevilleta.gov.co
2. Buzones de PQRS: En todas las Unidades Funcionales de la red Ubicados en Q/negra, la magdalena, la peña, utica bagazal y en 5 partes estratégicas del hospital Salazar de Villeta
3. Oficinas de Atención Al Usuario
4. Email Institucional: atencionalusuario@hospitalsalazardevilleta.gov.co
5. Ventanilla Única de Correspondencia: Ubicada diagonal a la oficna de atención al usuario
6. Telefónica O Presencial: En el proceso de información y atención al usuario