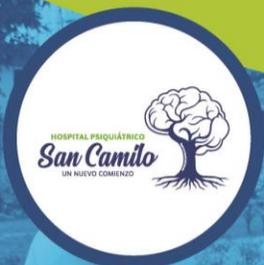




**INFORME SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
IV TRIMESTRE DEL 2022**



INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL ESE HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO CUARTO TRIMESTRE

Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario”, en cumplimiento con el Manual de Sistemas de Información y Atención al Usuario y el procedimiento AD-GIT-SIAU-P-02 por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSF, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

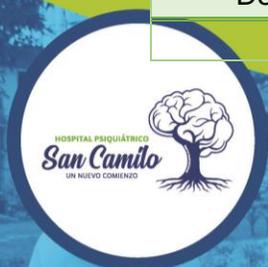
Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSF elaborado por la oficina de SIAU la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo.

Contamos con los siguientes canales de atención a nuestros usuarios

- Línea Telefónica: 691 81 11 extensión 160
- Whatsapp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 Consulta Externa

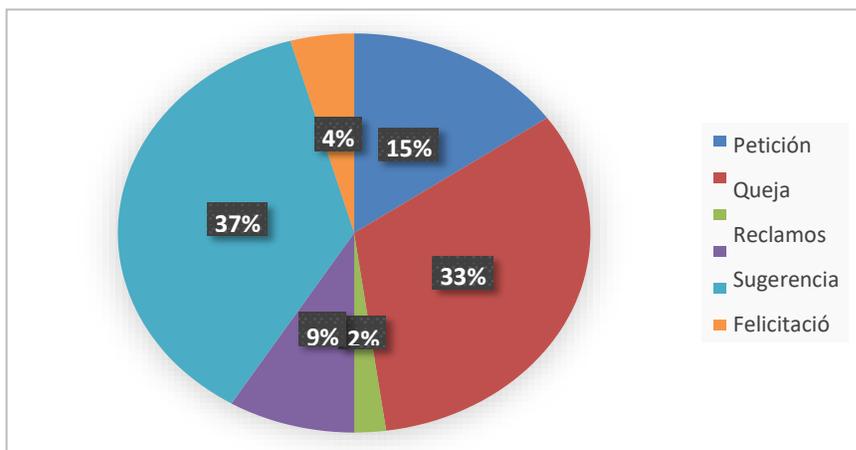
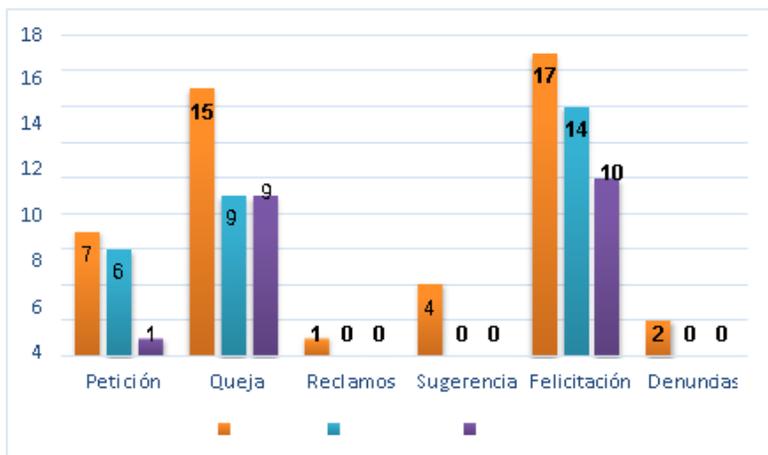
1. Total de PQRSF IV Trimestre Del Año 2022

Totales IV Trimestre				
Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Petición	7	6	1	14
Queja	15	9	9	33
Reclamos	1	0	0	1
Sugerencia	4	0	0	4
Felicitación	17	14	10	41
Denuncias	2	0	0	2
	46	29	20	95



2. Proporción PQRSF IV Trimestre 2022

Proporción PQRSF IV Trimestre 2022



Durante el IV trimestre del 2022 se presentaron un total de 95 manifestaciones donde las felicitaciones presentaron un aumento significativo durante los tres meses, siendo el mayor volumen de radicaciones.

3. Felicitaciones

En cuanto a las felicitaciones, el motivo principal de los manifiestos fue la atención recibida por los funcionarios de ESE HPSC en los servicios de:



Meses	Motivo	Servicio	Cantidad
Octubre	Atención recibida	Programa Infantil	9
		Farmacodependencia A	4
		Agudos Mujer	3
		Laboratorio Clínica	1
Noviembre		Clínica Hombre	4
		Farmacodependencia A	3
		Programa Infantil	2
		Consulta Externa	2
		Clínica Mujer	2
Diciembre		Agudos Hombre B	1
		Agudos Mujer	3
		Programa Infantil	3
	Consulta Externa	2	
	Clínica Hombre	1	
	Laboratorio	1	

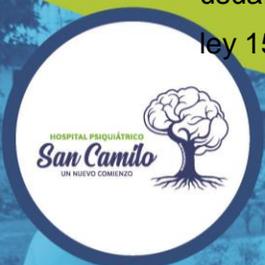
4. Peticiones IV Trimestre 2022:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 14 manifiestos de los cuales (2) esta recepcionada a información hospitalaria institucional.

PQRSF	TOTAL PQRSF	MOTIVO NO CONFORMIDAD
Peticiones	6	Entrega de Medicamentos
	2	solicitan cambio de terapeuta ocupacional para los días viernes
		Solicita Orinal Para La Unidad De Inimputable
	2	Información estado del paciente
	2	poco acceso en el servicio
		Demoras en la atención
	1	Cita inconclusa por psicoterapia
1	Solicitud de apoyo programa farmacodependencia	

5. Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron (2) dos manifiestos relacionados con acceso a la información, los cuales desde la oficina de atención al usuario se brindó la información cumpliendo la ley de protección de datos personales ley 1581 de 2012.



6. Quejas IV Trimestre 2022

Totales IV trimestre				
Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Queja	15	9	9	33

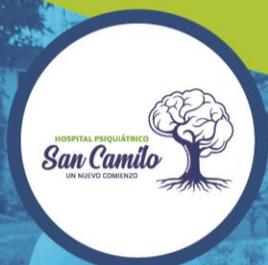
6.1 Causas de Quejas gestionadas en el IV trimestre del Año 2022

- Mes de Octubre

PQRSF	TOTAL	MOTIVO NO CONFORMIDAD
Queja	4	Entrega de Medicamentos
		Entrega de Medicamentos domicilio
		Atención recibida
	2	Solicitud de cita medico por psiquiatría
	1	Demoras en la atención telemedicina
	2	Atención recibida
	1	Error en la formulación
	2	Garantía en el proceso de hospitalización
		Inconformidad proceso de admisión
	1	Estado de alimentación
	1	Sala de espera Barrancabermeja
1	Protocolos institucionales	

Análisis:

Teniendo en cuenta los motivos de los manifiestos, se evidencia que el 27% (4) de las quejas está dirigida al área de farmacia por entrega de medicamentos, para lo cual es importante mencionar que a nivel nacional se presentó nuevamente jaqueo en la página del invima lo que ha generado demoras en la distribución y entrega de la misma, 34 % (5) a solicitud de citas médicas, demoras y atención recibida, el 39% (6) por garantías en el proceso de hospitalización, estado de alimentación y protocolos institucionales.



PQRSF	TOTAL	MOTIVO NO CONFORMIDAD
Queja	3	Cancelación Cita medica
		Mecanismos para sacar citas
		Perdida de Cita
	2	Demoras en la atención
		Perdida de pertenencias
	1	Atención Recibida
	1	Manejo administrativo egreso del paciente
	1	Trato recibido
1	Tiempo de espera ambulancia	

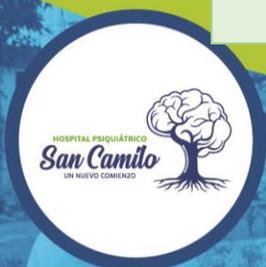
- Mes Noviembre

Análisis:

Teniendo en cuenta los motivos de los manifiestos, se evidencia el 33 % (3) de las quejas están dirigidas al mecanismo para agendar y cancelar citas, el 44% (4) a demoras en la atención y pérdidas de pertenencias, atención y trato recibido, el 23% (2) a trámites.

- Mes Diciembre

PQRSF	TOTAL	MOTIVO NO CONFORMIDAD
Queja	4	Atención recibida egreso del paciente
		Atención recibida y tiempos de espera
		Atención recibida por parte de la neuropediatra
	3	Solicitud de cita para cambio de medicamento farmacia EPS
		Demoras en la atención



		La fundación Neru saber solicita asignación un paquete de citas médicas entregados el 09 de noviembre del año en curso al servicio de consultaexterna
	1	Trámite en el servicio de Farmacodependencia
	1	Documentos proceso de admisión

Análisis:

Con base en la recepción de PQRSF (QUEJAS) se evidencia que el 45% (4) de la no conformidad fue por motivo de la atención recibida al egreso y tiempo de espera y el 34% (3) están solicitud y cambio de citas médicas y demoras en la atención y el 21% (2) están dirigidas a trámites administrativos.

7. Solicitudes traslados a otra entidad

Durante el cuarto trimestre del año 2023, no se trasladó se trasladó ninguna PQR a alguna entidad externa.

8. Tiempos de respuesta a cada solicitud según la circular 008 del 2018 expedida por la supersalud

Mes de Octubre

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Octubre	46	44	96%

Mes de Noviembre

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Noviembre	29	28	97%



Mes de Diciembre

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Diciembre	20	20	100%

9. Tendencia en tiempos PQRSF tercer y cuarto trimestre

CLASIFICACION	TERCER TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
Petición	11	14
Queja	43	33
Reclamos	0	1
Sugerencia	3	4
Felicitación	26	41
Denuncias	0	2
Total	83	95



Análisis: Con base a lo anterior se observa el comparativo de las PQRSF recibidas durante el tercer y cuarto trimestre del año en curso. En el cuarto trimestre se presenta un aumento significativo de felicitaciones al personal de salud de la ESE HPSC por la atención recibida durante la estancia institucional, de igual manera se evidencia una disminución de PQR quejas equivalente al 24% del trimestre anterior, lo cual evidencia que ha sido gracias a la gestión y cumplimiento de las acciones de mejoras implementadas desde el comité de participación y atención al usuario la cuales estas dirigidas al personal institucional y comunidad en general.



PLAN DE MEJORA

El plan de mejora propuesto, según la información proporcionada en las encuestas de la recepción de peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones por parte de nuestros usuarios. Tiene como fin implementar oportunidades de mejora para la prestación de un servicio oportuno, eficaz y humanizado

PLANTEAMIENTO:

PQRSF

Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF de los servicios de hospitalización, hacen énfasis en la ATENCION RECIBIDA:

- Realizar retroalimentación de quejas en los servicios con mayor frecuencia, identificar y fomentar acciones en el mejoramiento de la atención brindada por parte de los colaboradores

Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF hacen énfasis en la MECANISMO PARA ASIGNACION Y CANLACION DE CITAS MEDICAS

- Socializar a las EPS y usuarios los nuevos canales y líneas de atención para asignación y cancelación de citas medicas

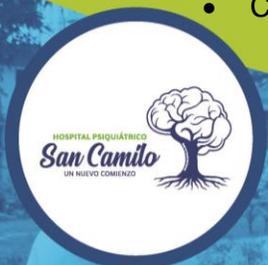
Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF hacen énfasis en ENTREGA DE MEDICAMENTOS

- Continuar con el formato de pendiente de medicamento

¿Qué se ha hecho?

Con relación al planteamiento se han realizado tres acciones, las cuales son:

- Realizar retroalimentación de quejas en los servicios con mayor frecuencia, identificar y fomentar acciones en el mejoramiento de la atención brindada por parte de los colaboradores.
- Socializar a las EPS y usuarios los nuevos canales y líneas de atención para asignación y cancelación de citas medicas
- Continuar con el formato de pendiente de medicamento



Con compromiso institucional,



PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA

Profesional SIAU

E mail: Siau@hospitalsancamilo.gov.co

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

