

HOSPITAL PSIQUIÁTRICO  
*San Camilo*  
UN NUEVO COMIENZO



**INFORME SISTEMA DE INFORMACION Y  
ATENCION AL USUARIO**

**I TRIMESTRE DEL 2023**



## INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL ESE HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES PRIMER 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.

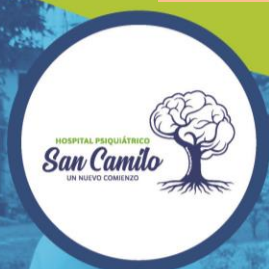
Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSF elaborado por la oficina de SIAU la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sus sedes.

Contamos con los siguientes canales de atención a nuestros usuarios

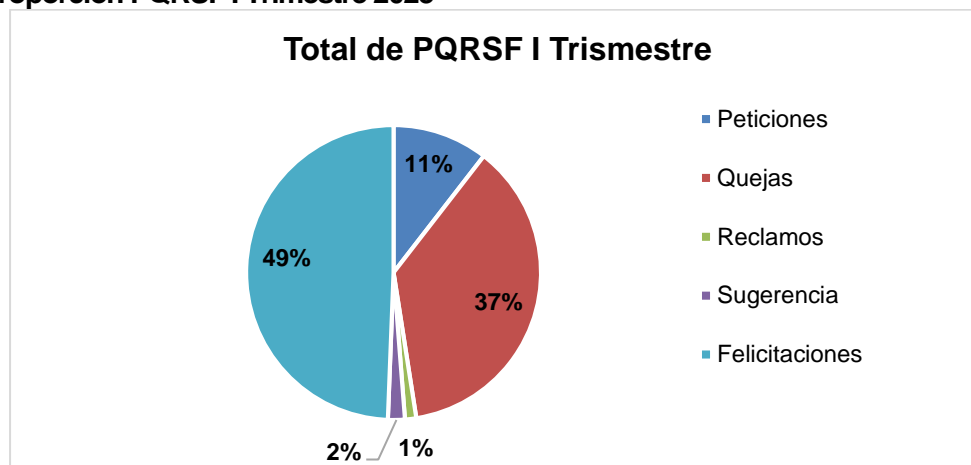
- Línea Telefónica: 691 81 11 extensión 160
- Whatsapp: 317 363 5024
- Correo electrónico: [siau@hospitalsancamilo.gov.co](mailto:siau@hospitalsancamilo.gov.co)
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada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

### 1. Total de PQRSF I trimestre del año 2023

Totales 1 trimestre				
Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
Peticiones	3	9	5	17
Quejas	17	21	22	60
Reclamos	0	2	0	2
Sugerencia	1	1	1	3
Felicitaciones	10	13	57	80
	31	46	85	162



## 2. Proporción PQRSF I Trimestre 2023

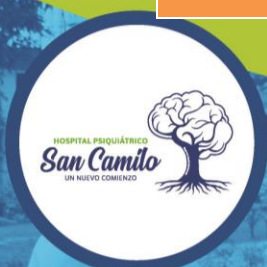


Durante el I trimestre del 2023 se presentaron un total de 162 manifestaciones donde las felicitaciones presentaron un aumento significativo durante los tres meses, siendo el mayor volumen de radicaciones equivalente al 49%.

## 3. Felicitaciones I Trimestre 2023

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

PQRSF	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Felicitaciones	2	Agudo Mujer	Atención Recibida
	2	Urgencias	
	6	Farmacodependencia A	
	2	Barrancabermeja	
	1	Consulta externa	
	7	Agudo Mujer	
	2	Laboratorios	
	1	Clínica Hombres	
	48	San Camilo Kids	
	2	Clínica Hombre	
	2	Farmacodependencia	
	1	clínica Mujer	
	1	Farmacodependencia B	
	1	Laboratorio	
	1	Urgencias	
	1	Programa Infantil	
80	Total		



#### 4. Peticiones I Trimestre 2023:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 17 manifiestos, entre las cuales se encuentran:

PQRSF	TOTAL PQRSF	CASUAL DE PQR
Peticiones	3	Cita de psiquiatra infantil
		Documentos a presentar
		Solicitud Hospitalización prologada
	9	Convenios institucionales
		Entrega oportuna de medicamentos
		Solicitud proceso de internación
		Solicitud certificado de acompañamiento egreso de paciente
		Manejo hospitalario
		Estado de los alimentos
		Aseo huerta
		Cumplimiento de los horarios de citas medicas
		Manejo asistencial
	5	Segunda Opinión Prueba
		Recomendaciones para el tiempo de ocio
		Internación prologada
		Solicitud de incapacidades
		Demoras en la entrega de medicamentos

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

Durante el primer trimestre del año 2023, no se recibieron manifiestos relacionados con del acceso información de la ESE y sedes institucionales.

#### 6. Quejas I Trimestre 2023

Totales I trimestre				
Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
Queja	17	21	22	60



## 6.1 Causas de Quejas gestionadas en el I trimestre del Año 2023

- Mes de Enero

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
QUEJAS	3	Sede Barrancabermeja	Falta de atención por el personal interdisciplinario
			Cambio en los horarios citas médicas
			Atención recibida
	2	Clínica Hombre	Trato recibido por el enfermero Nicolás
			Manejo asistencial durante la estancia hospitalaria- según familiares no adherencia al tratamiento
	2	Clínica Mujer	Horarios de llamadas y entrega de objetos personales
			Manejo del plan de tratamiento y adherencia
	2	Consulta externa	Inconformidad en la cancelación de citas médicas
			Demoras en la atención
	1	Programa infantil	Control de psicología con el mismo profesional
2	Urgencias	Manejo en la atención	
		Negación remisión a clínica ISNOR por parte de familiares	
1	Crónicos	Mala atención y grosería de la funcionaria María Fernanda Ayala	

### Causal PQR: *Atención recibida*

Se evidencia que las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios están relacionadas con la atención recibida por parte del personal asistencial la cual equivale al 23% del total de quejas del mes de enero, cabe mencionar que al realizar la trazabilidad se evidencia que muchas de las causales no corresponden a la atención brindada teniendo en cuenta que algunos familiares no desean ser apoyo durante la estancia hospitalaria e intentan que la institución se haga cargo, de igual manera algunos usuarios no cumplen los protocolos y normas establecidas por la institución durante la estancia hospitalaria lo que genera PQR por atención.



Con base en lo anterior, las PQR no proceden, por lo cual la oficina del SIAU generará retroalimentación a los jefes de enfermería de cada servicio acerca de las recomendaciones a tener en cuenta cuando un usuario está recibiendo atención en salud mental brindando un trato humanizado y garantizando el cumplimiento de los protocolos institucionales.

Causal PQR: *Manejo y plan de tratamiento hospitalario*

Teniendo en cuenta las PQR gestionada relacionadas con el manejo y plan de tratamiento hospitalarios que algunos usuarios manifiestan inconformidad, es importante mencionar que después de hecha la trazabilidad se evidencia que durante las estancias se les brindó las herramientas y un tratamiento óptimo el cual genera egreso seguro del paciente y manejo ambulatorio, es de suma importancia que las redes familiares garanticen adherencia del mismo, con base en lo anterior, la oficina del SIAU y la coordinadora de PYP se realizará revisión de capacitaciones a los familiares acerca de las recomendaciones del manejo de paciente para el manejo ambulatorio y continua del tratamiento.

- **Mes Febrero**

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
QUEJAS	5	Agudos Hombres A	Atención Recibida durante la estancia hospitalaria
		Clínica Hombre	
		Consulta externa	Atención recibida
		Programa infantil	
	1	San Camilo KIDS	Trato recibido por parte de la auxiliar de enfermera Silvia
	3	Consulta Externa (Call Center)	Queja por agendamiento de prueba de neuropsicología y telemedicina
Cancelación de prueba de neuropsicología			
Solicitud de cita médica con medico de preferencial			

Causal PQR: *Atención recibida*

Se evidencia que las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios están relacionadas con la atención recibida por parte del personal asistencial, la cual equivale al 24% del total de



quejas mes de febrero a las cuales se desarrolló el respectivo trámite y proceso administrativo con los entes correspondientes.

Con base en lo anterior, la oficina del SIAU realizará una campaña de sensibilización acerca de la comunicación asertiva usuario personal, personal –usuario, la cual se desarrollará en el mes de marzo y abril con el fin de mejorar la atención humanizada en salud.

**PQR: Confirmación o Cancelación de citas medicas**

Teniendo en cuenta las PQR gestionadas relacionadas con cancelación de citas médicas el manejo y plan de tratamiento hospitalarios que algunos usuarios manifiestan inconformidad, es importante mencionar que después de hecha la trazabilidad el usuario no conoce el proceso institucional para confirmar o cancelar citas médicas, por ende se realizará una campaña en redes sociales, medios audiovisuales de la institución y cartelera informativa acerca de las recomendaciones y paso a paso para confirmar o cancelar citas médicas.

- **Mes Marzo**

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
QUEJAS	8	Consulta Externa	Atención recibida durante la consulta por psiquiatría
		Servicios institucionales	Atención recibida durante las consultas y servicios hospitalarios
		Agudos Hombres B	Atención recibida durante el proceso de hospitalización por parte del psiquiatra
		San Camilo KIDS	Atención recibida por parte de la coordinadora de San Camilo Kids
			Atención recibida por el personal de enfermería
			Atención recibida por parte del personal asistencial
		Agudos Mujer	Atención recibida por el servicio de agudos mujer
	Programa Infantil	Atención recibida por parte del psicólogo Sebastián Torres	
	3	Urgencias	Demoras en la atención y ventilación del servicio
		Programa Infantil	Demoras la asignación de citas
Farmacia		Demoras en la entrega de medicamento	



Análisis: Causal PQR: *Atención recibida (incumplimiento de normas)*:

Se evidencia que las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios están relacionadas con la atención recibida por parte del personal asistencial, la cual corresponde al 31% del total de quejas; es importante mencionar que las PQR, hecha la trazabilidad de los hechos no proceden, teniendo en cuenta que durante las atenciones los usuarios, familiares o cuidadores no cumplen con las normas y protocolos mínimos establecidos en la institución y son demandantes con el personal a cargo de la atención siendo irrespetuosos y amenazantes.

Con base en lo anterior, la oficina del SIAU, la coordinación de enfermería y Subcientífica realizará la creación del procedimiento asistencial de normas, deberes y derechos que como cuidadores deben tener en cuenta y cumplir durante el acompañamiento de la estancia hospitalaria, todo con el fin de disminuir las causales presentadas.

PQR: *Demoras en la atención*

Teniendo en cuenta las PQR gestionadas relacionadas con las demoras en la atención, asignación de citas y entrega de medicamentos, es importante resaltar que en los tres casos se presentaron demoras debido al alto flujo en la atención de usuarios, lo que conlleva a presentar posibles atrasos de las mismas y que por alguna razón requiere de acompañamiento del profesional a cargo para iniciar el proceso de hospitalización por el servicio de urgencias.

## 7. Solicitudes traslados a otra entidad

Durante el segundo 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 Enero

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Enero	31	29	93.4%





Mes de Febrero

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Febrero	46	43	93.4%

Mes de Marzo

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicada s	Total Contestadas a tiempo	
Marzo	85	84	98.8

## 9. Plan de Mejora

*PQRSDF Primer Trimestre*

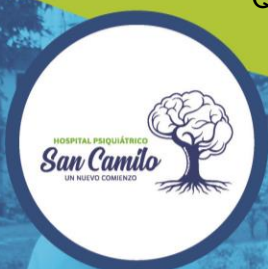
Con base en los resultados obtenidos en el primer trimestre del año que hacen énfasis, POCA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE FUNCIONARIOS-PACIENTES, CONFIRMACIÓN O CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS, se planteó:

Atención recibida:

- ✓ Realizar una campaña acerca de la comunicación asertiva usuario personal, personal –usuario
- ✓ Motivar y resalta la labor del mejor servicio asistenciales #nuestroorgullo, los cuales presenten menos cantidad de quejas y mayor reconocimiento por parte de sus usuarios, resaltando la labor y atención.

Confirmación o Cancelación De Citas Médicas: Realizar una campaña en redes sociales, medios audiovisuales de la institución y cartelera informativa acerca de las recomendaciones y paso a paso para confirmar o cancelar citas médicas.

Que se ha hecho,



- ✓ Se realizó una campaña en redes sociales, medios audiovisuales de la institución y cartelera informativa acerca de las recomendaciones y paso a paso para confirmar o cancelar citas médicas, el impacto generado en la redes sociales fue: 50 reproducciones, 15 reacciones y 2 compartidos

**Con compromiso institucional,**



**PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA**

**Profesional SIAU**

**E mail: [Siau@hospitalsancamilo.gov.co](mailto:Siau@hospitalsancamilo.gov.co)**

**E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo**

