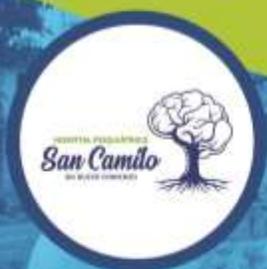


HOSPITAL PSIQUIÁTRICO  
*San Camilo*  
UN NUEVO COMIENZO



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

**II TRIMESTRE DEL 2023**



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

La 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

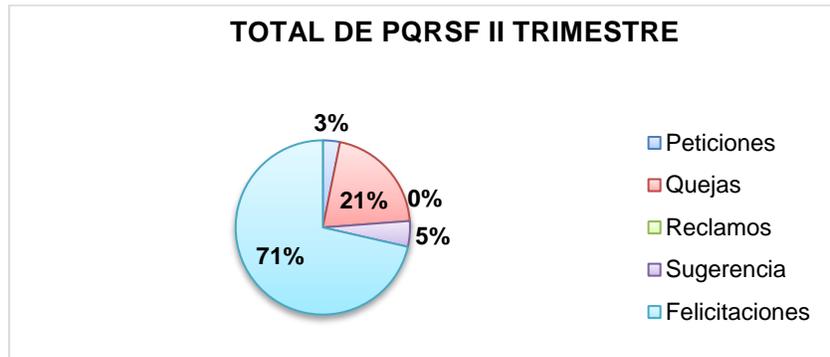
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- Whatsapp: 317 363 5024
- Correo electrónico: [siau@hospitalsancamilo.gov.co](mailto:siau@hospitalsancamilo.gov.co)
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 programa infantil

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

Totales 2° trimestre				
Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	2	6	4	12
Quejas	13	20	24	57
Reclamos	0	1	0	1
Sugerencia	3	3	1	7
Felicitaciones	45	52	75	172
Total Trimestral				249



## 2. Proporción PQRSF II Trimestre 2023



Durante el II trimestre del 2023 se presentaron un total de 249 manifestaciones donde las felicitaciones presentaron un aumento significativo durante los tres meses, siendo el mayor volumen de radicaciones equivalente al 74%.

## 3. Felicitaciones II trimestre 2023

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

PQRSF	TOTAL	AREA IMPLICADA	CASUAL
Felicitaciones	90	San Camilo Kids	Atención recibida
	37	Agudos Mujer	
	19	Laboratorio Clínico	
	7	Clínica Hombre	
	5	Farmacodependencia A	
	5	Clínica Mujer	
	3	Consulta externa	
	2	Urgencias	
	1	Agudos Hombre A	
	1	Agudos Hombres B	
	1	Fármaco B	
	1	Programa infantil	



#### 4. Peticiones II Trimestre 2023:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 12 manifiestos de los cuales (1) esta recepcionada a información hospitalaria institucional.

PQRSF	TOTAL PQRSF	CASUAL DE PQR
Peticiones	2	Cita por psiquiatría Infantil
		Atención recibida
	2	Demora en el envío de medicamentos
	2	Creación y constitución de terapia grupal
		Solicitud de cambio de orden de medicamento
	2	Criterios para estancias prolongadas
		Líneas de atención
	2	Internación Permanente
	1	Solicitud de información hospitalaria
1	Confinación de medicamentos	

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

Durante el segundo trimestre del año 2023, se recibió (1) manifiesto relacionado con acceso a la información, el cual desde la oficina de atención al usuario se brindó la información cumpliendo Ley de protección de datos personales Ley 1581 de 2012.

#### 6. Quejas II Trimestre 2023

Totales II trimestre				
Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total
Queja	13	20	24	57

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



- Mes de Abril

PQRSF	TOTAL	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
QUEJAS	5	San Camilo Kids	Atención recibida
		Agudos Hombre B	
		Barrancabermeja	
	3	Consulta externa	Información de documentación cita medica
		Consulta externa (Call center)	Solicitud de cita médica de psiquiatría infantil para la continua del plan de tratamiento
		Consulta externa	Horario de citas medicas
	3	Urgencias	Criterios de ingreso hospitalario
		Clínica Hombre	Consulta por psiquiatra durante estancia hospitalaria
		Agudos Hombres B	No atención por profesionales en salud mental durante el proceso de hospitalización
	1	Facturación	Demoras en el proceso de admisión
1	Clínica Mujer	Egreso del paciente	

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 38.4% del total de quejas; es importante mencionar que las PQR, una vez 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, Subcientífica y área de comunicaciones realizaran un afiche con las normas y reglas de cada uno de los servicios con el fin del que el paciente y su familia las conozcan durante la estancia hospitalaria.



- Mes Mayo

PQRSF	TOTAL	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
QUEJAS	6	Programa Infantil	Atención recibida
		Barrancabermeja	
		Agudos mujeres	
		Clínica Hombre	
		Farmacodependencia B	
	5	Farmacia	Demora en el envío de medicamentos
			No contestan llamadas y le tiran el teléfono
			Queja por mal servicio en farmacia
			Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos
	3	Consulta Externa	Demoras en atención
		Urgencias	
	3	Consulta Externa (Call center)	Asignación de cita medica
		Farmacodependencia B	
2	Urgencias	Incumplimiento de protocolo asistencial	
		Abuso de autoridad	
1	Consulta Externa	Cambio de historia clínica	

Análisis: Causal PQR: Atención recibida (No procede):

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 30% del total de quejas; es importante mencionar que las PQR, una vez hecha la trazabilidad de los hechos



y revisión de cámaras, según sea el caso que correspondan, las situaciones manifestadas por los usuarios no proceden, por lo cual, se finaliza el trámite.

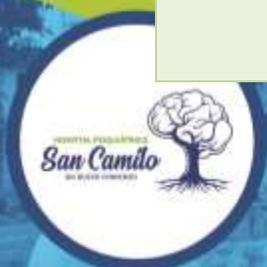
De igual manera, en los hechos donde se evidencia la no atención adecuada a usuarios, se han remitido al área encargada para realizar el respectivo proceso disciplinario.

*Causal PQR: Entrega de medicamentos:*

Se evidencia que las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios, están relacionadas con la atención, demora en la entrega de medicamentos, la cual corresponde al 35% del total de quejas, para lo cual, el área de farmacia tiene dispuesto un formato de pendiente, debido al desabastecimiento nacional de medicamentos, los cuales se han socializado y analizado desde el comité farmacéutico durante los meses de marzo y mayo donde, según el ministerio de salud nacional, emite a la EPS e IPS un informe detallado acerca del desabastecimiento nacional a causa de jaqueos realizados al invima desde el año 2022.

- Mes Junio

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
QUEJAS	3	San Camilo Kids	Llamado de atención
		Barrancabermeja	
	2	Vigilancia	Atención recibida
		Consulta externa	
	2	Nutrición	Calidad de los alimentos
	3	Vigilancia	PQR servicio de seguridad en instalaciones de centro hospitalario San camilo
			Proceso de hospitalización
			Criterio Medico para hospitalización
	5	Consulta externa (Call Center)	Cita de psiquiatría por tele consulta
			Trato recibido durante la llamada de asignación de cita
Error en la asignación de cita medica			
Asignación errónea de prueba			



			neuropsicológica
		Laboratorio	Información telefónica para citas de laboratorio
	6	Consulta Externa	Resultados de prueba de inteligencia en mora.
			Tiempos de espera
			Insatisfacción con la atención médica en la IPS
			Queja por la no formulación medicamento
			Ordenes medicas
			Barrera en la atención
	1	Abuso de autoridad	Subdirección científica
	2	Programa infantil	Demoras en la atención
			Cambio de Medico Profesional

Análisis: Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionadas con las quejas radicadas por los usuarios, donde se evidencia que (14) de los manifiestos no proceden, dado que se brindó la atención cumpliendo los protocolos institucionales para la atención hospitalaria y ambulatoria, cada uno de los hechos reportados fueron verificados a través de la historia clínica y notas asistenciales del personal de atención.

*Causal PQR: Proceso de hospitalización y portafolio de servicios institucional:*

Se evidencia que las quejas y peticiones más frecuentes presentadas por los usuarios, están relacionada a los criterios y proceso de hospitalización, una vez que ingresa el paciente se desconoce internamente cada uno de los servicios ofertados por la institución, de igual manera, refieren inconformidad por los criterios de internación, dado que el familiar o acudiente asume que una vez se ingresa por el servicio de urgencias, el paciente será internado sin tener en cuenta los signos, síntomas e intensidad de los mismos

### 7. Solicitudes trasladados a otra entidad

Durante el segundo trimestre del año 2023, se trasladó una PQR (queja) a la EPS Asmetsalud, esto con el fin de realizar proceso de verificación en la entrega del medicamento solicitado por el usuario con el fin de garantizar el acceso a los servicios de salud institucional.



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

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Abril	63	61	97%

Mes de Abril

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Mayo	82	79	97%

Mes de Mayo

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Junio	104	103	99%

Mes de Junio

**9. Plan de mejora**

*PQRSDF Segundo Trimestre*

Con base en los resultados obtenidos en el segundo trimestre del año que hacen énfasis, poca comunicación asertiva entre funcionarios-pacientes, incumplimiento de normas en los servicios y criterios de hospitalización se planteó:

Atención recibida:



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

Incumplimientos de normas: Crear y diseñar un banner informativo acerca de las normas y recomendaciones a seguir durante la estancia hospitalaria

Criterios de hospitalización: Crear y divulgar un folleto informativo acerca del proceso de urgencias y criterios para el manejo ambulatorio u hospitalario según sea el caso.

Que se ha hecho,

- ✓ Se realizó una campaña en cada uno de los servicios hospitalarios a usuarios y personal asistencial con el fin de mejorar la comunicación entre pares, se alcanzó una población objeto de 230 participantes.
- ✓ Se realizó la medición y exaltación de los servicios que cumplieron las variables para el reconocimiento

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

