

HOSPITAL PSIQUIÁTRICO
San Camilo
UN NUEVO COMIENZO



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

III TRIMESTRE DEL 2023



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

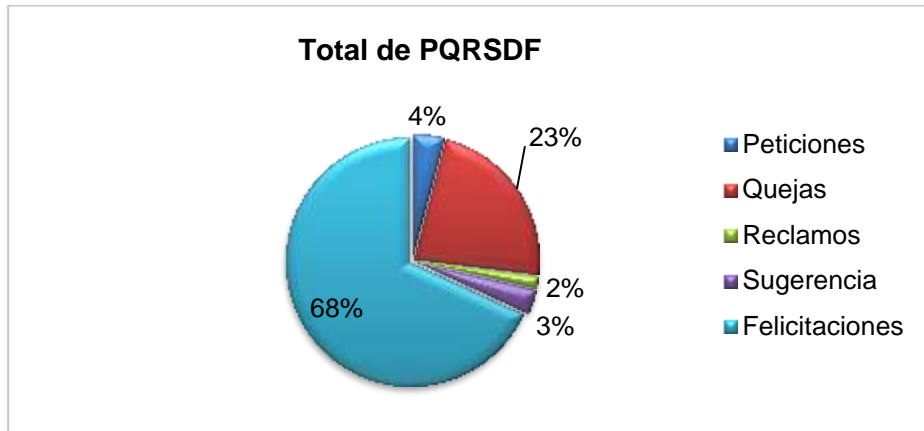
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- Whatsapp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-18

1. Total de PQRSF III trimestre del año 2023

Totales 3 trimestre				
Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Peticiones	4	2	4	10
Quejas	13	23	20	56
Reclamos	0	2	2	4
Sugerencia	0	5	3	8
Felicitaciones	47	46	74	167
Total Trimestral				245



2. Proporción PQRSF III Trimestre 2023



Durante el III trimestre del 2023 se presentaron un total de 245 manifestaciones donde las felicitaciones presentaron un aumento significativo durante los tres meses, siendo el mayor volumen de radicaciones equivalente al 68%.

3. Felicitaciones III 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 PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Felicitaciones	100	San Camilo Kids	Atención recibida
	13	Clínica Mujer	
	12	Agudos Mujer	
	11	Farmacodependencia A	
	10	Hospital día	
	9	Laboratorio Clínico	
	2	Clínica Hombre	
	4	Agudos hombres A	
	1	Programa infantil	
	1	Urgencias	
	1	Consulta externa	
	1	Discapacidad	
	1	Farmacia	
	1	Barrancabermeja	



4. Peticiones III Trimestre 2023:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 10 manifiestos de las cuales (1) está recepcionada a información de convenios interinstitucionales.

PQRSF	TOTAL PQRSF	CASUAL DE PQR
Peticiones	3	Solicitud de cambio de formula
		Solicitud modalidad tele consulta
		Lectura completa de exámenes
	1	Reasignación de cita por neurología pediátrica
	2	Entrega de medicamentos
		Cancelación de cita
	2	Resultado prueba Neuropsicológica
	1	Solicitud de información Convenios
	1	Horarios de visitas

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

Durante el tercer trimestre del año 2023, se recibieron una (1) manifestación relacionada con acceso a la información, la cual desde la oficina de atención al usuario se brindó la orientación cumpliendo ley de protección de datos personales Ley 1581 de 2012.

6. Quejas III Trimestre 2023

Totales III trimestre				
Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Queja	13	23	20	56

6.1 Causas de Quejas gestionadas en el III trimestre del Año 2023

- Mes de Julio

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	2	San Camilo KIDS	Revisión Historia Clínica
		Programa infantil	Inconsistencias en historia clínica
	2	Vigilancia	Demoras en la atención
		Urgencias	



	4	Consulta externa	Ubicación cita medica
			Cambio de modalidad tele consulta
			Solicitud de cambio de formula
			Atención recibida por parte del psiquiatra
	2	Clínica Mujer	Entrega de pertenencias
			Manejo hospitalario
	1	Urgencias	Atención
	1	Hospitalización	Estancia prolongada
	1	Farmacia	Entrega oportuna del medicamento

Análisis: Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionados con las quejas radicadas por los usuarios, donde se evidencia que (9) de los manifiestos no proceden, dado que se brindó la atención cumpliendo los protocolos institucionales para la atención hospitalaria y ambulatoria y envío de plan de tratamiento teniendo en cuenta los signos y síntomas reportados por los usuarios, cada uno de los hechos fueron verificados a través de la historia clínica y notas asistenciales del personal de atención.

Causal PQR: Revisión de historia clínica

Se evidencia que las quejas y peticiones más frecuentes presentadas por los usuarios, están relacionadas con algunas inconsistencias de forma durante la digitación de la historia clínica, por lo cual se realizara una campaña de sensibilización a profesionales relacionadas con el cumplimiento de norma vigente para la redacción de las historias clínicas.

Causal PQR: Servicio de tele consultas.

Se evidencia que las quejas y peticiones más frecuentes presentadas por los usuarios, están relacionadas al servicio ofertado de telemedicina hasta el próximo 31 de julio del año en curso, esto teniendo en cuenta la medida de emergencia por COVID-19, la cual según lineamientos de ministerio de salud fue levantada, por lo cual nuestra institución brindará atención integral en salud mental intramural, es por esto que se realizará atención presencial en cada una de nuestras sedes institucionales, por lo cual desde la alta gerencia se proyectaron brigadas de salud a los municipios con mayor afluencia de usuarios.

- Mes Agosto

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
	6	Consulta externa	Reasignación de cita medica



Queja	4	Nutrición	Servicio de comida
	3	Farmacia	Entrega de medicamentos
	2	Programa Infantil	Demoras en la atención
	2	Urgencias	Atención Recibida
		Programa infantil	
	2	Programa Infantil	Servicios de salud
	2	Barrancabermeja	Criterios de hospitalización
		Urgencias	
	1	Urgencias	Incumplimiento de protocolo asistencial
1	Programa Infantil	Ingreso institucional	

Análisis: Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionados con las quejas radicadas por los usuarios, donde se evidencia que (12) de los manifiestos no proceden, dado que se brindó la atención cumpliendo los protocolos institucionales para la atención hospitalaria y ambulatoria y cada uno de los hechos fueron verificados a través de la historia clínica y notas asistenciales del personal de atención.

Causal PQR: Reasignación de citas medicas

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la reasignación de citas médicas por psiquiatría debido a la disponibilidad de la agenda, razón por la cual desde el área de gerencia y consulta externa se realizará aumento de hora en la atención de los profesionales en salud y la posible contratación de nuevos especialistas todo con el fin de mejorar el acceso a los servicios ambulatorios.

Causal PQR: Servicio de alimentación

Se evidencia que las quejas y peticiones están relacionadas a la sazón y presentación de los alimentos (carne) en el servicio de hospital día, hecha la trazabilidad desde el área de nutrición, se proyectó un plan de mejora con la empresa encargada de la preparación y entrega de los alimentos



- Mes Septiembre

PQRSF	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	5	Consulta externa	Atención recibida
		Programa Infantil	
		Agudos Hombres B	
		Hospital Día	
		San camilo kids	
	5	Consulta externa	Asignación de citas
	3	Consulta externa	Demoras en la atención
		Programa Infantil	
		Facturación C.E	
	3	Clínica hombres	Información del paciente
		Electroencefalograma	
		Hospitalización	
	4	Programa Infantil	Acceso a baño de mujeres
		Barrancabermeja	Procedimiento asistencial
Clínica mujeres		Comején en los servicios	
Programa infantil		Tiempos de espera	

Análisis: Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionados 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 y cada uno de los hechos fueron verificados a través de la historia clínica y notas asistenciales del personal de atención.

Causal PQR: Reasignación de citas médicas y demoras en la atención

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la reasignación de citas médicas por psiquiatría debido a la disponibilidad de la agenda, razón por la cual desde el área de gerencia y consulta externa se realizará aumento de hora en la atención de los profesionales en salud y la posible contratación de nuevos especialistas todo con el fin de mejorar el acceso a los servicios ambulatorios. Respecto a las citas asignadas erradamente, desde el área de consulta externa y subdirección científica se realizó socialización y ajuste en el proceso de captación de información para la asignación de la misma.



7. Solicitudes trasladados a otra entidad

Durante el tercer trimestre del año 2023, no 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 Julio

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicada	Total Contestadas a tiempo	
Julio	64	61	95.3%

Mes de Agosto

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Agosto	78	75	96.1%

Mes de Septiembre

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Agosto	103	97	94%

9. Plan de mejora

PQRSDF Tercer Trimestre

Con base en los resultados obtenidos en el tercer trimestre del año que hacen énfasis en solicitudes de citas por telemedicina, sazón de los alimentos y reasignación de citas médicas, por lo cual se planteó:

Cita por telemedicina: Realizar brigadas de salud en los municipios con mayor cobertura de usuarios



Servicio de alimentación: Se proyectó desde el área de nutrición y la empresa contratista de alimentos el plan de mejora en los hallazgos reportados.

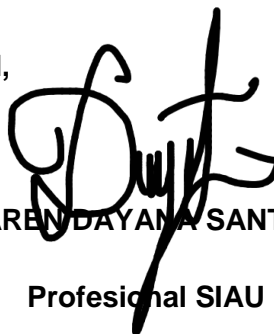
Re agendamiento de citas médicas:

- ✓ Se habilitó disponibilidad de agenda en el mes de octubre
- ✓ Se realizó socialización y ajuste en el proceso de captación de información para la asignación de las citas médicas.

Que se ha hecho,

- ✓ Se realizó brigadas de salud en los municipios con mayor cobertura en el municipio del socorro
- ✓ Se encuentra en ejecución el plan de mejora relacionado con el estado de los alimentos
- ✓ Se habilitó disponibilidad de agenda en el mes de octubre
- ✓ Se realizó socialización y ajuste en el proceso de captación de información para la asignación de las citas médicas.

Con compromiso institucional,



PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA

Profesional SIAU

E mail: Siau@hospitalsancamilo.gov.co

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

