

HOSPITAL PSIQUIÁTRICO
San Camilo
UN NUEVO COMIENZO



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

I TRIMESTRE DEL 2024



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

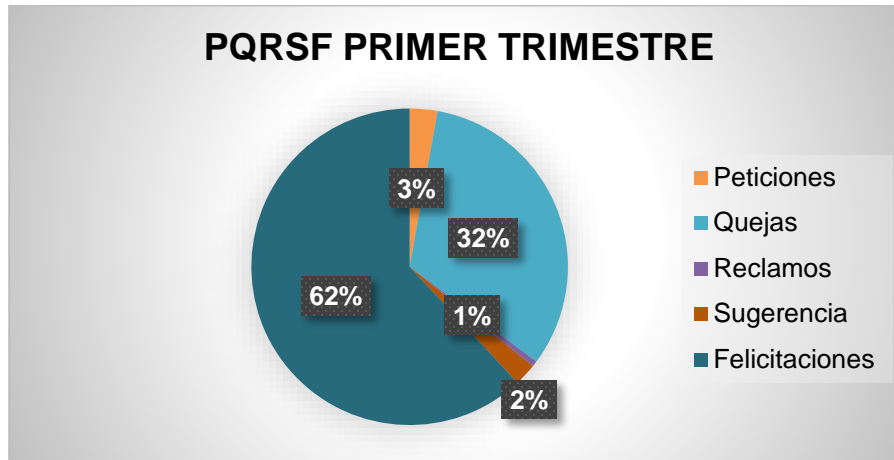
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- WhatsApp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 programa infantil

1. Total de PQRSF I trimestre del año 2024

Totale1 trimestre				
Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
Peticiones	4	1	0	5
Quejas	14	27	16	57
Reclamos	0	0	1	1
Sugerencia	1	1	2	4
Felicitaciones	11	43	55	109
Total Trimestral	30	72	74	176



2. Proporción PQRSF I Trimestre 2024



Durante el I primer trimestre del año 2024 se presentaron un total de 176 manifestaciones donde las felicitaciones presentaron un aumento significativo durante los tres meses, siendo el mayor volumen de radicaciones equivalente al 62%.

3. Felicitaciones I Trimestre 2024

En cuanto a las felicitaciones equivalentes al 62% dl total de PQRSF, 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	90	San camilo KIDS	Atención Recibida
	9	Farmacodependencia A	
	3	Consulta externa	
	2	Agudos hombres A	
	1	Programa Infantil	
	1	Clínica Mujeres	
	1	Clínica Hombres	
	1	Sede Barrancabermeja Agudos Hombre B	



4. Peticiones I Trimestre 2024:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 5 con las siguientes causales:

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Peticiones	4	Agudos Mujeres	Traslado al servicio de UAICA
		Programa Infantil	Plan de tratamiento
		Consulta externa	Entrega de resultado de neuropsicología
		Vigilancia	Horario de apertura del servicio consulta externa
	1	Programa Infantil	Atención exclusiva a los niños, niñas y adolescentes

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

Durante el primer trimestre del año 2024, no se recibieron manifiestos relacionados con acceso a la información institucional.

6. Quejas I Trimestre 2024

Totales I trimestre				
Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
Queja	14	27	16	57

6.1 Procedencia PQR

Procedencia quejas y peticiones	
Total de Quejas y Peticiones	62
Total de Quejas Y Peticiones Procedentes	24

Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionados con las quejas y peticiones radicadas por los usuarios, donde se evidencia que (38) de los manifiestos no proceden, dado que se brindó la atención cumpliendo los protocolos institucionales para la atención hospitalaria, ambulatoria y cada uno de los hechos fueron verificados a través de la historia clínica, cámaras de seguridad y notas asistenciales del personal de atención.



6.2 Causas de Quejas gestionadas en el I trimestre del Año 2024

- Mes de Enero

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	3	San Camilo Kids	Atención Recibida
		Consulta externa	
		Sede Barrancabermeja	
	2	Farmacia	Entrega de medicamentos
	2	Programa Infantil	Información cambio de especialista
	7	Área de Subdirección Científica	Residuos de la huerta institucional
		Consulta externa	Entrega de Resultados
		Nutricion	Estados de los alimentos Carnes
		Clínica Hombres	Desatención e inoperancia
		Vigilancia	Horario de apertura del servicio consulta externa
Programa Infantil		No se respeta el horario de atención	
Sede Barrancabermeja	Reporte procedimiento irregular por parte de la sede del hospital psiquiátrico San Camilo ubicado en el hospital regional de Barrancabermeja.		

Análisis:

Causal PQR: Cancelación de citas médicas: Se evidencia que las quejas están relacionadas con la cancelación de citas médicas debido a que la profesional se encuentra en procesos médicos (incapacidades), por lo cual no se logró notificar a tiempo los ajustes en las agendas, desde el área de consulta externa se realizó reorganización del personal administrativo con el fin de suplir la necesidad de llegarse a presentar las incapacidades.

Causal PQR: Ingreso al servicio de consulta externa: Se evidencia que las quejas y peticiones relacionadas con la demora en el ingreso de la consulta de las 7 am, por lo cual desde el área de subdirección administrativa y consulta externa se realizó el ajuste en la hora de ingreso a la institución.



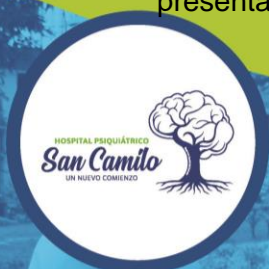
Causal PQR: Limpieza de la huerta institucional: Se evidencia quejas relacionadas con la limpieza de la huerta, por lo cual desde el área de subdirección administrativa se realizaron la respectiva organización y limpieza del área.

- Mes Febrero

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR	
Quejas	11	Nutricion	Demoras y estado en los alimentos	
	6	Consulta externa San Camilo Kids	Atención recibida	
		Clínica Mujeres		
		Consulta externa Programa Infantil		
		Facturación		
		Facturación Programa Infantil		
	6	Consulta externa	Citas médicas (perdida de a cita y/ documentos)	
		Facturación		
		Programa Infantil		
	4	Farmacodependencia A	Manejo especialidad psicología	
		Consulta externa		
		Sede Barrancabermeja		Pertenencias personales de usuarios hospitalizados en la sede de Barranca
		Facturación		Inconsistencia en el cobro de copago en el régimen subsidiado según nivel
		Urgencias	Proceso de inmovilización	

Análisis:

Causal PQR: Demoras y estado en los alimentos: Se evidencia que las quejas están relacionadas con demoras y estado de los alimentos en el servicio de hospital día debido a que llegaban los alimentos después de 1:00pm, esto generó que la sazón y estado del mismo se alterara, razón por la cual el área de subdirección administrativa y subdirección científica con apoyo de la nutricionista institucional realizaron los respectivos ajustes para la llegada óptima y puntual de los almuerzos en el servicio, de igual manera la jefe de enfermería de la unidad está realizando diariamente seguimiento de la llegada y estado de los alimentos, esto con el fin de garantizar el proceso y reportar alguna anomalía si se presenta.



Causal PQR: Atención recibida: Se evidencia que las quejas relacionada con la atención recibida por parte de algunos funcionarios del servicio de clínica mujeres y programa infantil, razón por la cual se realizará desde la oficina de atención al usuario una campaña visual de sensibilización relacionada con buen trato.

Causal PQR: Citas médicas (citas neuropsicología): Se evidencia quejas relacionadas con disponibilidad de cita en la especialidad de neuropsicología, razón por lo cual se realizó contratación de un talento humano en esta área.

Causal PQR: Atención exclusiva a los niños, niñas y adolescentes: Se evidencia quejas y peticiones relacionada con la atención exclusiva para niños, niñas y adolescentes, razón por la cual se realizó ajuste de la distribución de los especialistas para así asignar el servicio de programa infantil para atención exclusiva de los menores de edad.

- Mes Marzo

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	7	clínica Hombres	Atención recibida
		Sede Barrancabermeja	
		Clínica Mujeres	
		Programa Infantil	
		Consulta externa	
		Facturación	
	3	Consulta externa	Puntualidad de la cita
		3	Farmacia
	Disponibilidad del medicamento		
	3	Agudos Mujeres	Información del paciente y líneas de contacto del servicio
Consulta externa		Demoras en la atención	
Sede Barrancabermeja		Ingreso hospitalario	



Análisis:

Causal PQR: Puntualidad en la cita medica

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la puntualidad de los usuarios debido a que llegan sobre el tiempo a la consulta o después de la hora asignada, razón por la cual se realizara socialización a los usuarios y /personal administrativo del servicio de consulta externa acerca de las recomendaciones que se deben tener en cuenta para llegar puntual a la cita médica.

Causal PQR: Demoras en la atención e Ingreso hospitalario

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la demoras en la atención, una vez hecha la trazabilidad se demuestra que debido a que algunos pacientes se tiende que por los síntomas presentados requieren hospitalización, por lo cual son remitidos al servicio de urgencias, razón por la cual se presenta las demoras.

7. Solicitudes traslados a otra entidad

Durante el primer trimestre del año 2023, se realizó trazado de una PQR a la EPS Salud Mia por motivo de contrataciones y disponibilidad del servicio.

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

Mes de Enero

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de2018		Total %
	Total Radicada	Total contestados a tiempo	
Enero	30	27	90%



Mes de Febrero

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
Febrero	Total Radicada	Total contestados a tiempo	95%
	72	69	

Mes de Marzo

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Marzo	74	69	93%

9. Plan de mejora

PQRSDF Primer trimestre

CAUSA O RAZ	ACCION A IMPLEMENTAR	FECHA CIERRE O ENTREGA	EFICAZ
Cancelación de citas medicas	Reorganización del personal administrativo con el fin de suplir la necesidad de llegarse a presentar la causal.	29/02/2024	Se realizó reestructuración de los servicios
Demoras y estado en los alimentos	Cambio en los horarios de la entrega de los alimentos y seguimientos de los estados de los alimentos	29/02/2024	Se realizó el respectivo cambio en la entrega de los alimentos
Atención exclusiva a los niños, niñas y adolescentes	Ajuste de la distribución de los especialistas para así asignar el servicio de programa infantil para atención exclusiva de los menores de edad.	19/02/2023	Se realizó el ajuste requerido, hasta la fecha nos e han presentado PQR relacionada con la causal



Citas médicas (citas neuropsicología)	Contratación de un talento humano en esta área.	29/02/2024	Se realizó la contratación de profesional en neuropsicología
Atención recibida	Campaña de sensibilización relacionada con atención recibida	30/04/2024	Se realizaron banner los cuales se encuentra en proceso de socialización tanto en medios digitales como en los servicios
Cancelación de citas medicas	Campaña de sensibilización en el servicio de consulta externa relacionado con las recomendaciones para la consulta externa	30/04/2024	Proceso
Falta de oportunidad en la entrega de medicamento	Contratación con secretaria de salud departamental para la entrega del insumo	30/04/2024	Proceso

A fecha del 05 de abril se encuentra cerradas 4 acciones de mejoramiento equivalente al 57% de las acciones de mejora proyectadas en el primer trimestre del año 2024

Con compromiso institucional,



PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA

Profesional SIAU

E mail: Siau@hospitalsancamilo.gov.co

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

