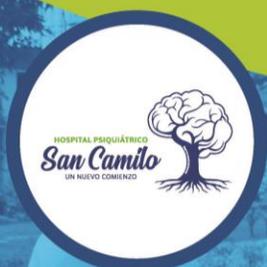


HOSPITAL PSIQUIÁTRICO  
*San Camilo*  
UN NUEVO COMIENZO



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

**IV TRIMESTRE DEL 2023**



## 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.

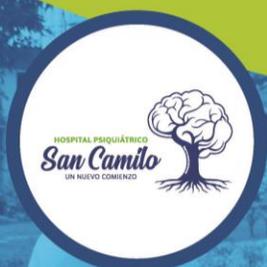
Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSF elaborado por la oficina de SIAU la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sus sedes.

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](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 IV trimestre del año 2023

Totales 4 trimestre				
Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	8	3	4	15
Quejas	23	10	11	44
Sugerencia	2	1	1	4
Felicitaciones	70	31	37	138
Total Trimestral				201



## 2. Proporción PQRSF IV Trimestre 2023



Durante el IV trimestre del 2023 se presentaron un total de 201 manifestaciones donde las felicitaciones presentaron un aumento significativo durante los tres meses, siendo el mayor volumen de radicaciones equivalente al 69%.

## 3. Felicitaciones IV 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 RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
<b>Felicitaciones</b>	97	San Camilo Kids	Atención recibida
	12	Farmacodependencia A	
	9	Sede Barrancabermeja	
	8	Hospital día	
	6	Clínica Hombres	
	2	Laboratorio clínico	
	2	Clínica Mujeres	
	1	Farmacodependencia B	
	1	urgencias	



#### 4. Peticiones IV Trimestre 2023:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 15 con las siguientes causales:

PQRSF	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	CASUAL DE PQR
Peticiones	3	Información del plan de tratamiento
	2	Líneas telefónicas
	2	Proceso de facturación
	2	Búsqueda de elementos personales
	1	Información prestación del servicio
	1	Amabilidad en la atención
	1	Resultados de pruebas neuropsicología
	1	Adherencia al tratamiento
	1	Trámites administrativos remisiones
	1	Tiempos de espera

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

Durante el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron cuatro (4) manifestaciones relacionadas con acceso a la información, las cuales desde la oficina de atención al usuario se brindó la información cumpliendo la ley de protección de datos personales Ley 1581 de 2012.

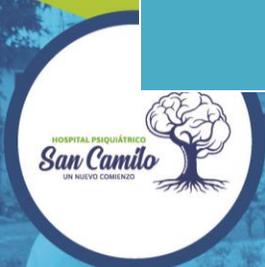
#### 6. Quejas IV Trimestre 2023

Totales III trimestre				
Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Queja	23	10	11	44

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

- Mes de Octubre

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
QUEJAS	8	Agudos Mujeres	Atención recibida
		Farmacia	
		Farmacia	
		Programa infantil	
		Crónicos	
		San Camilo Kids	
		Barrancabermeja	
		Clínica Mujer	
	3	Consulta externa	Demoras en la atención
		Programa infantil	



	3	Farmacia	Entrega medicamentos
		Clínica hombres	
	2	Área Administrativa	Daños y mantenimiento de la infraestructura
		Consulta externa	
	5	Consulta externa	Asignación de cita
			Mal agendamiento
			Proceso de farmacodependencia
			Cambio de prestador
			Manejo de consulta
	2	Programa infantil	Direccionamiento al servicio de atención
Barrancabermeja		Ajunte de medicamentos MIPRES	

### **Análisis:**

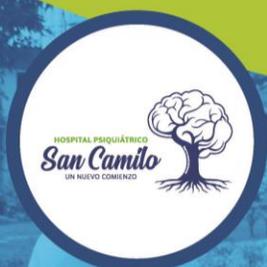
Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionados con las quejas radicadas por los usuarios, donde se evidencia que (13) de los manifiestos no proceden, dado que se brindó la atención cumpliendo los protocolos institucionales para la atención hospitalaria y ambulatoria y cada uno de los hechos fueron verificados a través de la historia clínica y notas asistenciales del personal de atención.

### **Causal PQR: Entrega medicamentos**

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la entrega de medicamentos de los cuales se realizó la entrega de la medicación una vez se encontró disponible, es importante resalta que actualmente hay desabastecimiento a nivel nacional de medicamentos psiquiátricos, razón por la cual el área de farmacia constantemente notifican a los profesionales los medicamentos que se encuentra desabastecidos.

### **Causal PQR: Atención recibida**

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la atención recibida por parte del área de vigilancia cuando se brinda orientación a lugar o servicio que desea dirigirse los usuarios y el área de farmacia con la atención, por lo cual se realizó rotación de personal y sensibilización acerca de la buena comunicación personal-usuario.



- Mes Noviembre

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Queja	2	Consulta externa	Demora entrega de resultados
	2	San Camilo KIDS	Trato recibido
	6	San Camilo Kids	Falta de oportunidad en la hospitalización
		Servicio de vigilancias y facturación	Atención al cliente
		Nutricion	Suministros alimentarios
		Clínica Hombres	Envío de incapacidades
		Consulta externa	Atención recibida
		Consulta externa	disponibilidad de agendas abiertas

#### **Análisis:**

Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionados con las quejas radicadas por los usuarios, donde se evidencia que (6) 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.

#### **Causal PQR: Demoras en la entrega de resultados por neuropsicología**

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la demora en la entrega de resultados de pruebas de neuropsicología debido a que la profesional se encuentra en procesos médicos (incapacidades), por lo cual se realizará desde el área de subdirección científica y la cooperativa aspmedica el ajuste en los tiempos de entrega de los resultados.

#### **Causal PQR: Llamado a admisiones y atención al cliente proceso facturación**

Se evidencia que las quejas y peticiones relacionadas con la demora en el proceso de admisión y atención al cliente desde el área de facturación, por lo cual desde el área de consulta externa y sistema de atención al usuario se socializarán los lineamientos y tiempos establecidos para la atención oportuna.



- Mes Diciembre

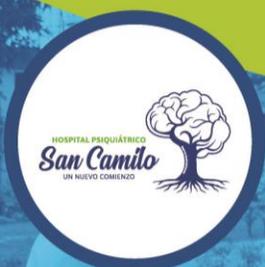
PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Queja	3	Consulta Externa	Entrega de Resultados
	2		Ordenes medicas
			Demoras en el proceso de admisión
	3	Programa Infantil	Atención recibida
			Reasignación cita de neurología pediátrica
	2	Urgencias	Demoras en el servicio de urgencias
			Criterio medico
1	Nutricion	Porción de los alimentos	

### Análisis:

Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionados con las quejas radicadas por los usuarios, donde se evidencia que (5) 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.

### Causal PQR: Demoras en la entrega de resultados por neuropsicología

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la demora en la entrega de resultados de pruebas de neuropsicología debido a que la profesional se encuentra en procesos médicos (incapacidades), por lo cual se gestionó con la profesional a cargo de la atención la entrega de los informes pendientes a la oficina de atención al usuario, esto con el fin de brinda una entrega oportuna. De igual manera se realizó ajustes en los tiempos de entrega de resultados no mayor a ocho días hábiles.



## 7. Solicitudes trasladados a otra entidad

Durante el cuarto 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 Octubre

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicada	Total Contestadas a tiempo	
Octubre	103	99	96%

Mes de noviembre

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicada	Total Contestadas a tiempo	
Noviembre	45	43	96%

Mes de Diciembre

PQRSF	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Diciembre	53	52	98%

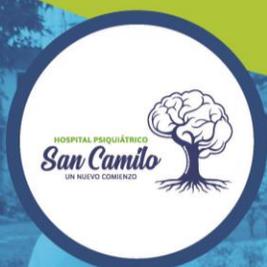
## 9. Plan de mejora

*PQRSDF Cuarto Trimestre*

Con base en los resultados obtenidos en el cuarto trimestre del año que hacen énfasis en atención recibida, llamado a admisiones y atención al cliente proceso facturación, demoras en la entrega de resultados de neuropsicología.

**Atención recibida:** Realizar sensibilización al personal asistencial acerca de la comunicación entre paciente- equipo asistencial

**Llamado a admisiones y atención al cliente proceso facturación:** Socializar los lineamientos y tiempos establecidos para la atención oportuna.

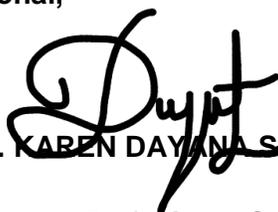


**Demoras en la entrega de resultado de neuropsicología:** Establecer los tiempos oportunos de entrega de resultados, de igual manera reposar en la oficina del SIAU los resultados pendiente proporcionado por la profesional

Que se ha hecho,

- ✓ Se realizó sensibilización al personal asistencial acerca de la comunicación entre paciente- equipo asistencial
- ✓ Se realizó socialización los lineamientos y tiempos establecidos para la atención oportuna.
- ✓ Se realizó los ajustes pertinentes relacionados con los tiempos para la entrega de resultados por neuropsicología.

**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**

