San Pedro de los Milagros julio 9 de 2020

Doctores

**CARLOS ALEJANDRO RESTREPO VELÁSQUEZ**

**LUZ ELIZABETH BEDOYA BETANCUR**

**Gerente y Subdirectora Administrativa y Financiera**

**ESE HOSPITAL SANTA ISABEL SAN PEDRO DE LOS MILAGROS**

Ciudad

Referencia: **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRS Y ATENCIÓN CIUDADANA PERIODO enero 1 a junio 30 de 2020**

Respetados Doctores cordial saludo

En cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 que establece : “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.” Además, en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

De acuerdo con la normativa establecida , con el seguimiento periódico realizado por Control Interno a las PQRS de la ESE Hospital Santa Isabel y con la información presentada por la oficina de atención al usuario, presento informe de seguimiento a las PQRS presentadas en el Hospital Santa Isabel del municipio de San Pedro de los Milagros durante el primer semestre de 2020.

Desde la oficina de coordinación del SIAU — Sistema de Información y Atención al Usuario se han dispuesto diferentes medios para la recepción de las PQRS:

1. **CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS:**

* De manera presencial, los usuarios de la ESE Hospital Santa Isabel, pueden utilizar los buzones y los formatos dispuestos en las distintas sedes del hospital para realizar una queja, petición, sugerencia, reclamo o felicitación por el servicio recibido. Los buzones están dispuestos así: dos buzones en la sede Casa, dos buzones en la sede de Urgencias y un buzón ubicado en la sede de Ovejas.
* De igual manera, presencialmente, con la enfermera jefe, médico o en la oficina de Atención al Usuario, esta última, ubicada en la sede Casa y si el usuario lo prefiere, directamente con la Gerencia o la Administración. Pudiendo el usuario optar por la alternativa de hacerlo identificándose o si lo prefiere, de manera anónima, usando o no los formatos de la ESE.
* De manera telefónica.
* Así también, en la oficina de la Dirección Local de Salud del Municipio, que luego de ser radicada, se trasladan a la oficina de atención al usuario de la ESE Hospital Santa Isabel o directamente a la Gerencia o Secretaría.
* Interponer la PQRS al correo electrónico institucional el cual es: [secretaria@esesantaisabel.gov.co](mailto:secretaria@esesantaisabel.gov.co) y,
* Utilizando el link de la página web institucional

Estos canales que se han implementado, han reconocido las realidades socioculturales de la población Sampedreña, intentando reducir las barreras entre la institucionalidad y la comunidad, facilitando así la participación social y garantizando el ejercicio de derechos y deberes que permiten el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios humanizados y con calidad de la ESE Hospital Santa Isabel.

Es importante resaltar que, antes del comienzo de la situación de confinamiento generado por la pandemia del COVID-19, se dictaban “Charlas de Comparendos” que consistían en formación de usuarios que faltaban a citas asignadas, que no cancelaban previamente, quitándole la oportunidad a otro usuario de ser atendido, allí se capacitaban en temas de derechos y deberes de pacientes y, además, se resolvían inquietudes de los usuarios.

Existe además de los canales de comunicación antes descritos, un formato de evaluación de satisfacción del servicio por parte del usuario, que se aplica a estos de manera aleatoria. (ver encuestas de satisfacción realizadas en el periodo).

Existe en la ESE Hospital Santa Isabel, un proceso de Referencia y Contrareferencia que no está registrado formalmente dentro de los procesos del hospital, y consiste en, comunicación telefónica con los usuarios o pacientes de **traslados primarios** para conocer su nivel de satisfacción con el servicio. Para el periodo enero a junio de 2020 con un nivel de satisfacción del 98% (según informe cuadro de referencia y contrareferencia) que se realiza con una periodicidad mensual.

Dada la periodicidad e importancia de la información reportada en el cuadro de referencia y contrareferencia, sugiero sea incluido a los procedimientos de la institución que evalúan la satisfacción de los usuarios.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y atendidas por la E.S.E. Hospital Santa Isabel durante el periodo comprendido desde enero 1 a junio 30 de 2020. En este periodo se presentaron un total de 18 PQRS.

Para el registro de las PQRS durante el primer semestre de 2020, los usuarios de la ESE Hospital Santa Isabel emplearon principalmente, los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios, ya que el 90% de las PQRS fueron registradas por este canal, es decir 15 de las 18 PQRS recibidas, fueron expresadas a través de este medio; el segundo canal de participación utilizado fue el registro presencial a través del cual se tramitaron el 10% de las PQRS, esto muestra que 3 usuarios acudieron personalmente a la oficina de SIAU para exponer sus inquietudes y felicitaciones por la calidad del servicio recibido. Mediante los medios telefónico y tecnológico (correo electrónico y página web), no fueron recibidas ninguna PQRS. Los anteriores datos revelan que los usuarios tienen la alta preferencia por medios de participación ubicados físicamente dentro del hospital.

**2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS** (gráfica 1 porcentajes de felicitación, queja, sugerencia y felicitaciones)

Entre los meses de enero a junio, los usuarios expresaron principalmente Quejas (90%), en total se interpusieron 15 quejas sobre los diferentes servicios y funcionarios. En segundo lugar la participación de los usuarios registro felicitaciones (10%). De lo que puede concluirse que los usuarios de la ESE Hospital Santa Isabel usan los canales de participación principalmente para expresar inconformidades.

**3. CAUSAS DE LAS PQRS:** El siguiente cuadro muestra un resumen de las diferentes causas de las PQRS durante este semestre. (ver cuadro y gráfica SIAU Causas de las PQRS)

Demora en la asignación de citas médicas. Número de quejas que equivalen al xx% Demora en la atención de urgencias. No de quejas que equivalen al xx% del total de quejas presentadas en el periodo. Buen trato al usuario por parte del personal en salud xx%, estas expresadas de manera verbal de las cuales no se tiene registro y 3 de manera escrita, una en el servicio de urgencia y dos felicitaciones por el servicio de especialista xxx.

Inconformidad con el médico tratante xx% Líneas congestionada para la asignación de citas %. Otras xx, www%; Mal trato por parte de los funcionarios de salud. TTT ZZZ%; Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos y tratamientos). XX; QQ% TOTAL 18; 100%

Se observa de acuerdo con la información y gráficas realizadas por el SIAU, las razones que son objeto de las PQRS en la institución.

El principal motivo de las quejas (xx%) en el primer semestre de 2020, corresponde a la demora en la asignación de citas médicas, debido principalmente por el cese en la prestación de servicios de acuerdo con los lineamientos dados por el gobierno nacional y superintendencia de salud en razón de la situación generada por el COVID-19. Otra razón de las quejas recibidas es: “porque no contestan el teléfono” con XX quejas que corresponden al XX% del total. El segundo motivo de las quejas, corresponde con un número de XX que corresponde al XX% del total, a la demora en la atención de urgencias; en este caso, puede deberse a la clasificación del TRIAGE por el cual los usuarios no son atendidos en orden de llegada si no de acuerdo con la prioridad de la urgencia, además, en razón de que no se tiene médico o enfermera permanente en razón de las múltiples funciones que deben realizar el médico y enfermera jefe.

También y a pesar de las múltiples charlas y capacitaciones brindadas por la ESE Hospital Santa Isabel a los usuarios para el uso de los servicios de salud, el mal uso que estos dan al servicio de urgencias, presenta como consecuencia que se colapse en ocasiones la prestación del servicio.

En este periodo, primer semestre de 2020, también se recibieron felicitaciones de manera verbal en la oficina del SIAU por lo que no se tiene evidencia, por la calidad y buen trato en el servicio médico recibido por el especialista y en el servicio de urgencia.

Las respuestas dadas a la fecha a las PQRS, son 16 de las 18 recibidas en el periodo, quedando dos pendientes por responder. Teniendo en cuenta que los términos de respuesta no pueden exceder el plazo establecido por la norma, 15 días hábiles luego de recibida la PQRS.

**4. RECOMENDACIONES:** Con base en la gestión adelantada por la oficina de coordinación del SIAU y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias de la E.S.E. Hospital Santa Isabel:

* Se recomienda continuar con las capacitaciones de usuarios de manera virtual y por medios tecnológicos.
* A pesar de la situación generada por la pandemia del COVID-19, se recomienda establecer alternativas de atención a la comunidad en lo correspondiente a los medios para la asignación de citas médicas y los tiempos en la prestación de los servicios de salud.
* Se recomienda fortalecer la política del buen trato e implementar acciones y estrategias de sensibilización y seguimiento para el mejoramiento en la atención para que haya una mejora continua en la humanización del servicio.
* Se recomienda socializar con todo el personal de la ESE Hospital Santa Isabel, el presente informe para su conocimiento y detalle de las PQRS presentadas al hospital en el periodo enero a junio de 2020, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la comunidad.

**5. CONCLUSIONES:** De lo anterior se observa que el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la E.S.E. Hospital Santa Isabel del municipio de San Pedro de los Milagros, se desarrolla en cumplimiento del marco normativo y misional de la institución.

Cordialmente,

María Elena Londoño Medina

Asesora Control Interno