

Medellín, 08 Julio de 2024

Doctor
Carlos Mauricio Martínez Flórez
Gerente
ESE Hospital La María
Medellín.

Asunto: Informe PQR Segundo Trimestre 2024 Hospital la María.

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, comedidamente le presento informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, correspondiente al Segundo Trimestre 2024. Igualmente se hace un análisis al comportamiento de estas y unas recomendaciones al respecto.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD RESOLUCIÓN 470 DE 02 DE OCTUBRE DE 2019.

La ESE Hospital La María busca dar respuesta a problemáticas, necesidades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente, al cumplimiento de los derechos, a la participación y a la salud.

La política se convierte en referencia para organizar los procesos de participación social en la ESE, cuya finalidad es que la ciudadanía participe en las decisiones relacionadas con estos derechos.

En el segundo Trimestre del año 2024, se le dio cumplimiento a la política siguiendo las siguientes líneas de acción:

Fortalecimiento Institucional

Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud

Impulso a la cultura de la salud

Control Social

Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2024 DE LAS PETICIONES, QUEJAS, Y FELICITACIONES.

Para el Primer trimestre del 2024, se recibieron las siguientes PQR, en el mes de abril de 2024 la cantidad fue de 558, para mayo de 351 y junio de 165. Siendo en su gran mayoría peticiones.

Abril:

En el mes de abril se recibieron 558 PQR, 441 peticiones, 53 quejas, 37 reclamos 7 sugerencias y 20 felicitaciones.

Los canales de recepción fueron: buzones, correo electrónico, página web, presenciales y línea amiga.

la mayoría de las PQR que llegan por correo vienen por parte de las aseguradoras.

Las áreas de servicio son en la sede de Castilla, porque en la Ambulatoria por ser un programa, no se dispersan por áreas.

Respecto al canal de recepción llegan 77 por buzones, 423 por correo, 46 por página web, 29 presenciales y 3 por redes sociales, la mayoría de las PQR que llegan por correo vienen por parte de las aseguradoras.

En la sede de Castilla, se obtuvo la siguiente clasificación: 462 consulta externa, 12 cirugía, 6 coordinación enfermería, 2 farmacia, 2 fisioterapia, 16 hospitalización, 3 radiología, 3 coordinación médica, 1 servicios generales, 1 archivo clínico, 13 urgencias y 3 vigilancia. Se presentan mayor cantidad por la asignación de citas, trato del personal asistencial y administrativo y peticiones relaciones con documentación institucional.

Oportunidad en la respuesta:

Para el mes de abril 2024 la oportunidad en la respuesta de la PQR fue de 1,5 días.

Teniendo como resultado un indicador positivo, teniendo presente que el tiempo de respuesta establecido es de 15 días hábiles.

Mayo:

En el mes de mayo se recibieron 351 PQR, 269 peticiones, 42 quejas, 24 reclamos, 4 sugerencias y 12 felicitaciones.

En el mes de mayo se realizó actualización en los documentos SIAU, según la CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023, por lo que de la oficina de atención al usuario ya no se clasifican las PQRSD, sino PQR, dejando por fuera de responsabilidad las Sugerencias y las Denuncias, que se les darán respuesta y manejo desde el área jurídica y será este el canal receptor.

Teniendo en cuenta lo anterior debido al cambio premeditado, aun se radicaron las sugerencias en la sede de Castilla.

En este mes los canales de recepción fueron: buzones, correo electrónico, página web, presenciales y línea amiga.

La mayoría de las PQR que llegan por correo vienen por parte de las aseguradoras.

Las áreas de servicio son en la sede de Castilla, porque en la Ambulatoria por ser un programa, no se dispersan por áreas.

Respecto al canal de recepción llegan 52 por buzones, 261 por correo, 28 por página web, 11 presenciales, 4 por redes sociales y 2 vía telefónica, la mayoría de las PQR que llegan por correo vienen por parte de las aseguradoras.

Las áreas de servicio son: 278 consulta externa, 9 cirugía, 1 coordinación médica, 2 farmacia, 1 fisioterapia, 14 hospitalización, 3 radiología, 1 servicio de alimentación y 4 urgencias. Se presentan por la asignación de citas, trato del personal asistencial y administrativo y peticiones de documentación institucional.

Oportunidad en la respuesta:

Para el mes de mayo 2024 la oportunidad en la respuesta de las PQR fue de 3,0 días.

Teniendo como resultado un indicador positivo, teniendo presente que el tiempo de respuesta establecido es de 15 días hábiles.

Junio:

En el mes de junio se recibieron 165 PQR, 115 peticiones, 24 quejas, 16 reclamos, 2 sugerencias y 8 felicitaciones.

Los canales de recepción fueron: buzones, correo electrónico, página web, presenciales y línea amiga.

la mayoría de las PQR que llegan por correo vienen por parte de las aseguradoras.

Las áreas de servicio son en la sede de Castilla, porque en la Ambulatoria por ser un programa, no se dispersan por áreas.

Respecto al canal de recepción llegan 28 por buzones, 106 por correo, 13 por página web y 17 presenciales, la mayoría de las PQR que llegan por correo vienen por parte de las aseguradoras.

Las áreas de servicio son: 1 archivo clínico, 102 consulta externa, 14 cirugía, 4 endoscopia, 2 radiología, 7 hospitalización, 2 hospitalización UCI y 7 urgencias. Se presentan por la asignación de citas, trato del personal asistencial y administrativo.

Oportunidad en la respuesta:

Para el mes de junio 2024 la oportunidad en la respuesta de la PQR fue de 3,2 días.

Teniendo como resultado un indicador positivo, teniendo presente que el tiempo de respuesta establecido es de 15 días hábiles.

Clasificación PQR segundo trimestre 2024

En el segundo trimestre se tuvieron un total de 1074 PQR, de las cuales 825 fueron peticiones, 119 quejas, 77 reclamos, 13 sugerencias y 40 felicitaciones.

En la sede de Castilla: el Call Center da respuestas aunque el tiempo es aproximadamente 9 días, como se demora considerablemente en los días de dar respuesta, se continuo el mismo proceso del primer trimestre, el cual consistió en asistir presencialmente con las PQR radicadas puntuales, en las que solicitan acceder al servicio de citas por especialistas, teniendo un resultado favorable, en el que se le dio respuesta oportuna al mayor número de peticiones, que se relacionan en su mayoría con este servicio. Se hablo con el jefe del área en mención, para ejecutar un plan de mejora dentro del Call Center ya que es la mayoría de peticiones que se radican en la oficina del SIAU, se tuvo dos reuniones con los lideres del Call Center y se formularon planes de mejora, que consistieron en un Drive desde atención al usuario diligenciar las citas que se tengan pendiente de los pacientes que asisten presencialmente al Hospital para así darles respuesta de parte del Call Center.

En cuanto al área de cirugía que es el otro servicio con gran mayoría de peticiones se persistió el mismo proceso, recibiendo apoyo de parte de los funcionarios, y logrando darle respuesta a peticiones que solicitaron recibir, logrando un efecto positivo dándole cumpliendo a su necesidad.

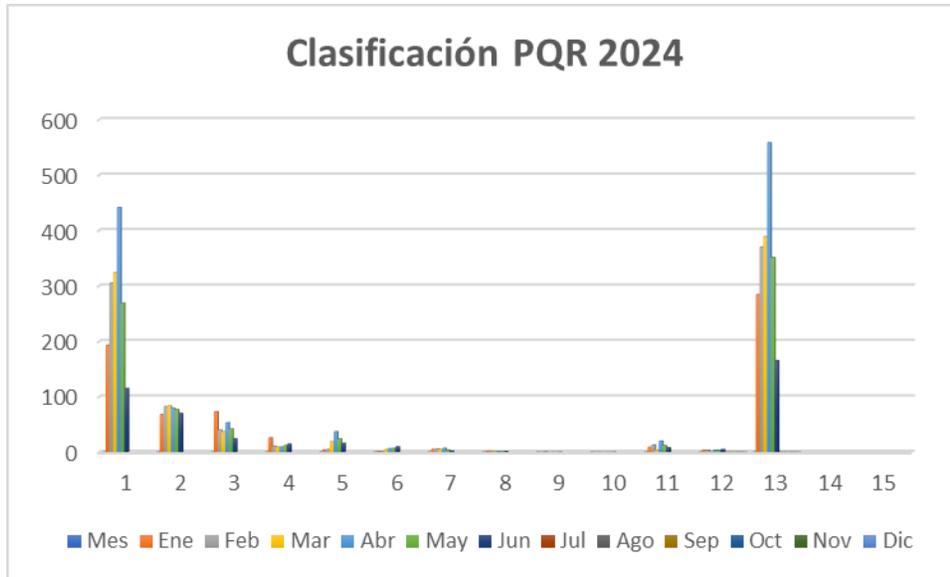
Siendo mayor la problemática en cuanto a la asignación de citas y entrega de medicamentos las mayores peticiones radicadas, se ha intervenido de manera directa con las áreas del Hospital encargadas, para poder darle solución a todo aquel usuario que manifiesta su necesidad. Se ha obtenido como resultado que las áreas desde su posibilidad hacen posible darle solución a cada una de estas.

Respecto a las que llegan por trato del personal asistencial o administrativo, se trataron las quejas con los líderes de áreas, de las cuales se logró dar a conocer cada una de las molestias de los usuarios, junto a los líderes encargados de cada funcionario, dieron respuesta del proceso disciplinario llevado a cabo con cada empleado, también se solicitó a gestión humana, capacitaciones de trato humanizado.

Respecto al número de PQR que llegan por parte de savia salud, se tuvieron reuniones mensuales con los líderes de savia salud, para disminuir el número de PQR que nos llegan, ya que se está desbordando la capacidad instalada de la institución. Mes a mes se descargan archivos de la plataforma conexiones para lograr mitigar las PQR que quedan sin respuesta inmediata por la no disponibilidad de especialistas o cirujías.

En el indicador de número de PQR se obtuvieron mayor número de peticiones, quejas, felicitaciones, sugerencias y reclamos.

Me s	P	% Peticion es	Q	% Quej as	R	%Recla mos	S	%Sugeren cias	D	%Denunci as	F	%Felicitacio nes	TOT AL PQR S
En e	19 3	68,0	7 3	25,7	4	1,4	5	1,8	0	0,0	9	3,2	284
Fe b	30 5	82,4	4 0	10,8	5	1,4	6	1,6	1	0,3	1 3	3,5	370
Ma r	32 4	83,3	3 7	9,5	1 9	4,9	5	1,3	0	0,0	4	1,0	389
Ab r	44 1	79,0	5 3	9,5	3 7	6,6	7	1,3	0	0,0	2 0	3,6	558
Ma y	26 9	76,6	4 2	12,0	2 4	6,8	4	1,1	0	0,0	1 2	3,4	351
Ju n	11 5	69,7	2 4	14,5	1 6	9,7	2	1,2	0	0,0	8	4,8	165



Oportunidad en la respuesta

El promedio en los tiempos de respuesta de este primer trimestre fue de 7,6 días.

Mes	Numerador	Denominador	Valor	Meta
Ene	501	265	1,9	15
Feb	333	342	1,8	15
Mar	519	360	1,4	15
Abr	815	558	1,5	15
May	1042	351	3,0	15
Jun	521	165	3,2	15



Se logro darle cumplimiento con el tiempo de respuesta establecido asignado 15 días hábiles.

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS

La medida Estadística que se estableció para realizar las encuestas es: el universo se proyecta con la población atendida del mes anterior de acuerdo con los Servicios de: Consulta Externa y Hospitalización.

- Error: 5%
- Porcentaje Estimado 5 – 95%
- Nivel deseado de Confianza: 95%

Evaluación de satisfacción de los usuarios de manera mensual: Instrumento aplicado en los diferentes servicios de hospitalización y de consulta externa.

Para el Segundo trimestre del año 2024, se realizaron 1044 encuestas a usuarios que asistieron a los diferentes servicios de la E.S.E Hospital La María.

Estas encuestas se dividieron en 359 en el mes de abril, 338 en el mes de mayo y 347 en el mes de junio.

Del indicador del proceso Resolución 256 de 2016 ¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?

En el Segundo Trimestre del 2024 el promedio de porcentaje de satisfacción de acuerdo con la pregunta de si recomendaría la Institución, fue de un 98%.

En abril de 350 encuestas realizadas, 341 responden positivamente, 7 definitivamente no y 2 probablemente no.

En mayo de 335 encuestas realizadas, 329 responden positivamente, 19 responden que definitivamente no, 11 probablemente no y 24 no responden.

En junio de 346 encuestas realizadas, 299 responden positivamente, 3 responden que definitivamente no y 3 probablemente no.

En este segundo trimestre se cumplió satisfactoriamente con este indicador, recibiendo buena satisfacción de parte de los usuarios.

Mes	Definitiv Si	Probab Si	Definitiv No	Probab No	No resp	Total	% DE SATISFAC	Meta
Ene	236	68	10	6	13	333	91%	90%
Feb	127	52	19	11	24	233	77%	90%
Mar	153	146	146	11	29	346	86%	90%
Abr	312	29	7	2	0	350	97%	90%
May	311	18	3	3	0	335	98%	90%
Jun	336	10	1	0	0	347	100%	90%



Por otro lado, del indicador del proceso Resolución 256 de 2016: ¿Como calificaría su experiencia respecto a los servicios que ha recibido en la institución?

En el Segundo Trimestre de 2024 se dio un 97% de satisfacción con respecto con la experiencia de los servicios de la Institución. Teniendo así un total de 1017 respuestas positivas a cerca del Hospital de un total 1044 usuarios encuestados, viendo así que el Hospital tiene una buena acogida por parte de los usuarios que asisten tanto a consulta externa / Servicios ambulatorios.

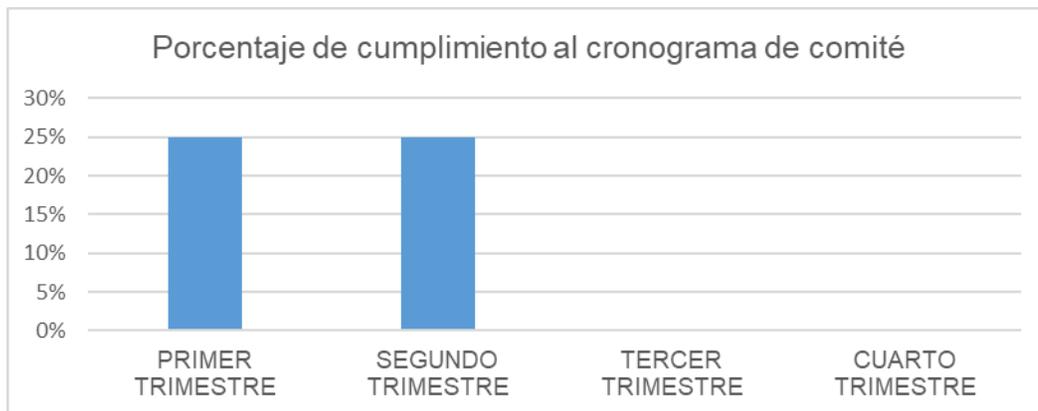
Mes	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No resp	TOTAL	% DE SATISFAC	Meta
Ene	172	141	15	6	0	0	333	94%	95%
Feb	68	123	23	13	6	0	233	82%	95%
Mar	77	227	35	5	2	0	346	88%	95%
Abr	149	193	11	4	2	0	359	95%	95%
May	139	190	6	1	2	0	338	97%	95%
Jun	146	200	1	0	0	0	347	100%	95%



Plan de trabajo de comité de Ética Hospitalario:

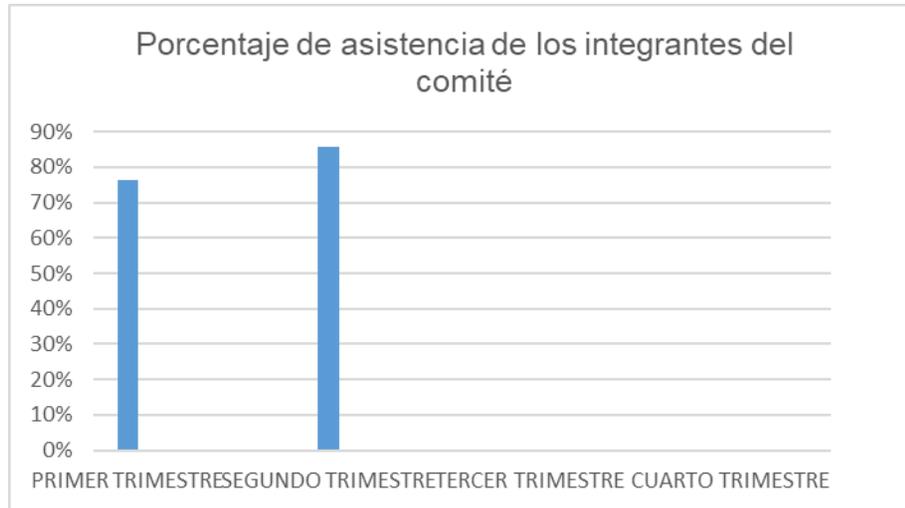
En el Segundo trimestre en el indicador de cumplimiento del cronograma del comité fue satisfactorio, se cumplió con las tres reuniones planeadas, al igual que en el primer trimestre.

Periodo	Numerador	Denominador	Valor
PRIMER TRIMESTRE	3	12	25%
SEGUNDO TRIMESTRE	3	12	25%



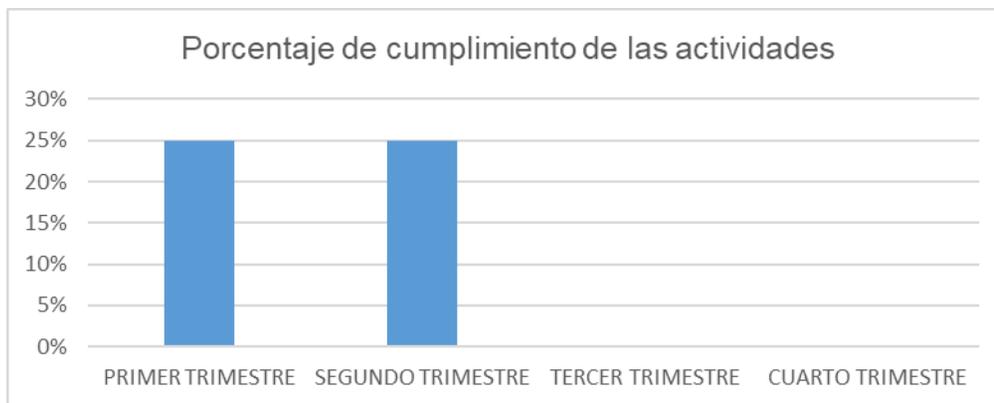
En el segundo indicador, que es de asistencia de los integrantes del comité, se obtuvo como resultado que, en el mes de abril, 6 de los 7 integrantes participo de la reunión, en el mes de mayo 7 de los 7 integrantes participaron del comité y el mes de junio 5 de ellos, un miembro del COPACO no se presentó ni se excusó, se le informo al supervisor de este. Y debido a que en este mes hubo cambio de subgerente científico se encontró la doctora Alejandra ocupando este puesto.

Período	Mes	Numerador	Denominador	Valor
PRIMER TRIMESTRE	Enero	5	7	76%
	Febrero	6	7	
	Marzo	5	7	
SEGUNDO TRIMESTRE	Abril	6	7	86%
	Mayo	7	7	
	Junio	5	7	



En el tercer indicador que es porcentajes de actividades, se cumplió satisfactoriamente, con las 5 que se tenían planeadas.

Período	Numerador	Denominador	Valor
PRIMER TRIMESTRE	5	20	25%
SEGUNDO TRIMESTRE	5	20	25%



Asociación de Usuarios:

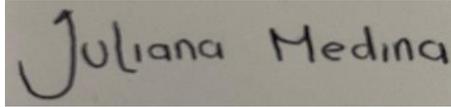
El segundo trimestre del año 2024, la asociación de usuarios, estuvo contantemente, realizando labor social, socializando a los usuarios los derechos y deberes, también acompañando junto a personal de la oficina de atención al usuario en la apertura de los buzones, los días martes y jueves en la sede Ambulatoria y los jueves de cada semana en la sede de Castilla.

Además de esto la representante de la asociación ante la Junta Directiva participa activamente de esta, al igual que los dos representantes del Comité de Ética Hospitalaria, junto con la representante de los COPACOS.

En el cuadro se evidencia el número de usuarios capacitados en derechos y deberes durante este segundo trimestre 2024.

ÁREA	MES	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
LABORATORIO	ABRIL	20
UROLOGÍA	ABRIL	20
ALMACEN	ABRIL	20
SISTEMAS	ABRIL	20
GESTIÓN AMBIENTAL	ABRIL	20
ARCHIVO ADMINISTRATIVA	MAYO	20
MANTENIMIENTO	MAYO	20
CONSULTORIO PSICOSOCIAL f	MAYO	20
SALA 346	MAYO	20
SEGUNDO PISO DE HOSPITALIZACIÓN	MAYO	20
FARMACIA	JUNIO	20
CIRUGÍA	JUNIO	20

Atentamente,

Juliana Medina

Líder de atención al Usuario sede Castilla

Atentamente,

Yamile Londoño

Líder de atención al Usuario sede Ambulatoria