

HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS

INFORME II TRIMESTRE 2021

ABRIL – JUNIO

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones de los usuarios de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en un periodo comprendido entre el 1 de abril a 30 de junio de 2021.

Las PQRSF que se relacionan a continuación fueron encontradas en los buzones ubicados en las distintas áreas (promoción y mantenimiento, urgencias, hospitalización, y aislamiento respiratorio), a los cuales se les da apertura cada 15 días, algunas de estas fueron recibidas también en el correo de Trabajo Social.

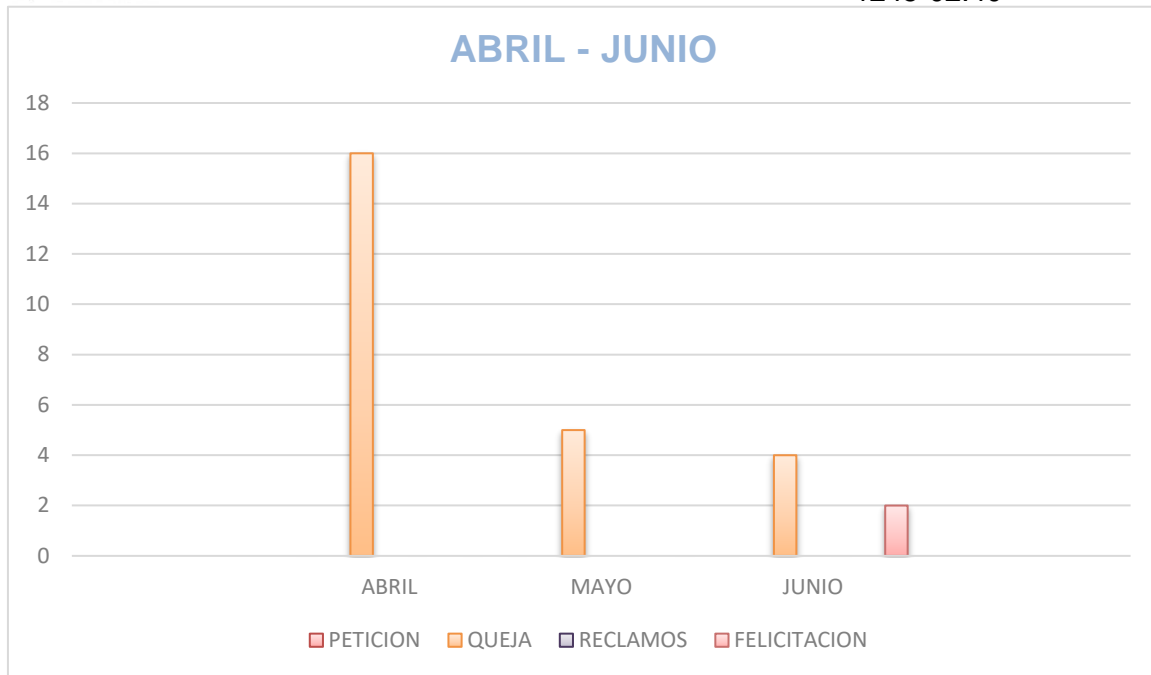
Durante este periodo se da trámite a 27 PQRSF, divididas entre 25 quejas y 2 felicitaciones.

Desglosadas de la siguiente manera

CONSOLIDADO POR MES:

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramita
Abril	0	16	0	0	16	16
Mayo	0	5	0	1	5	5
Junio	0	4	0	2	6	6
Total	0	25	0	2	27	27

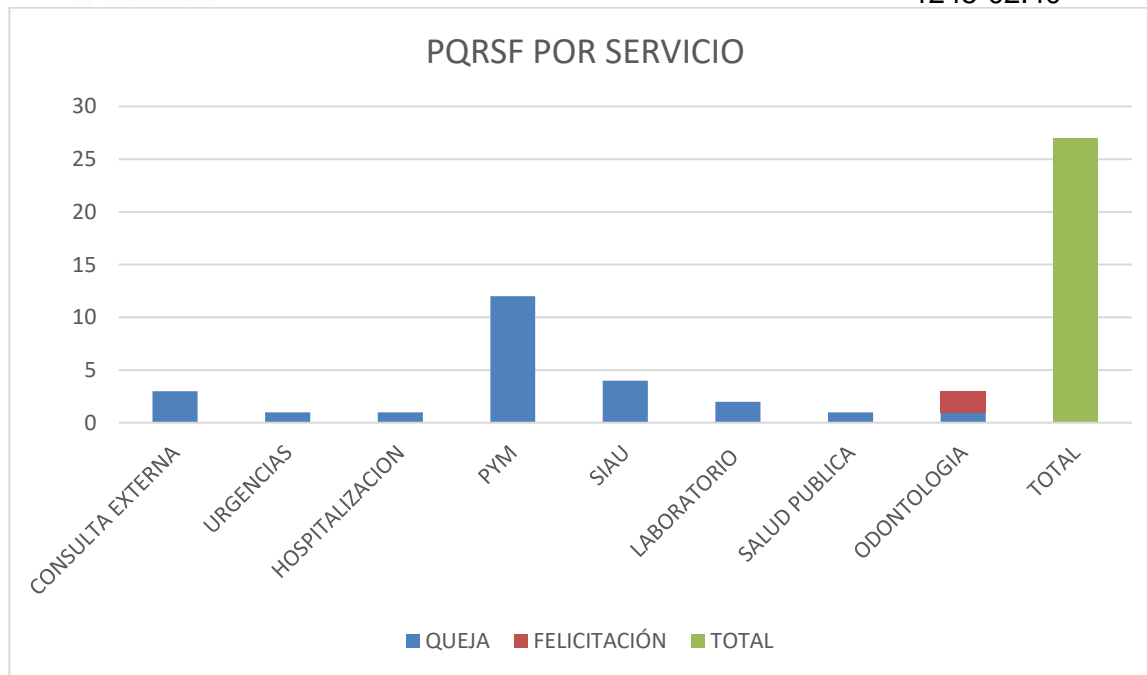
De lo anterior se evidencia que el mes con más PQRSF fue el mes de abril con un total de 16 manifestaciones.



CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR SERVICIO

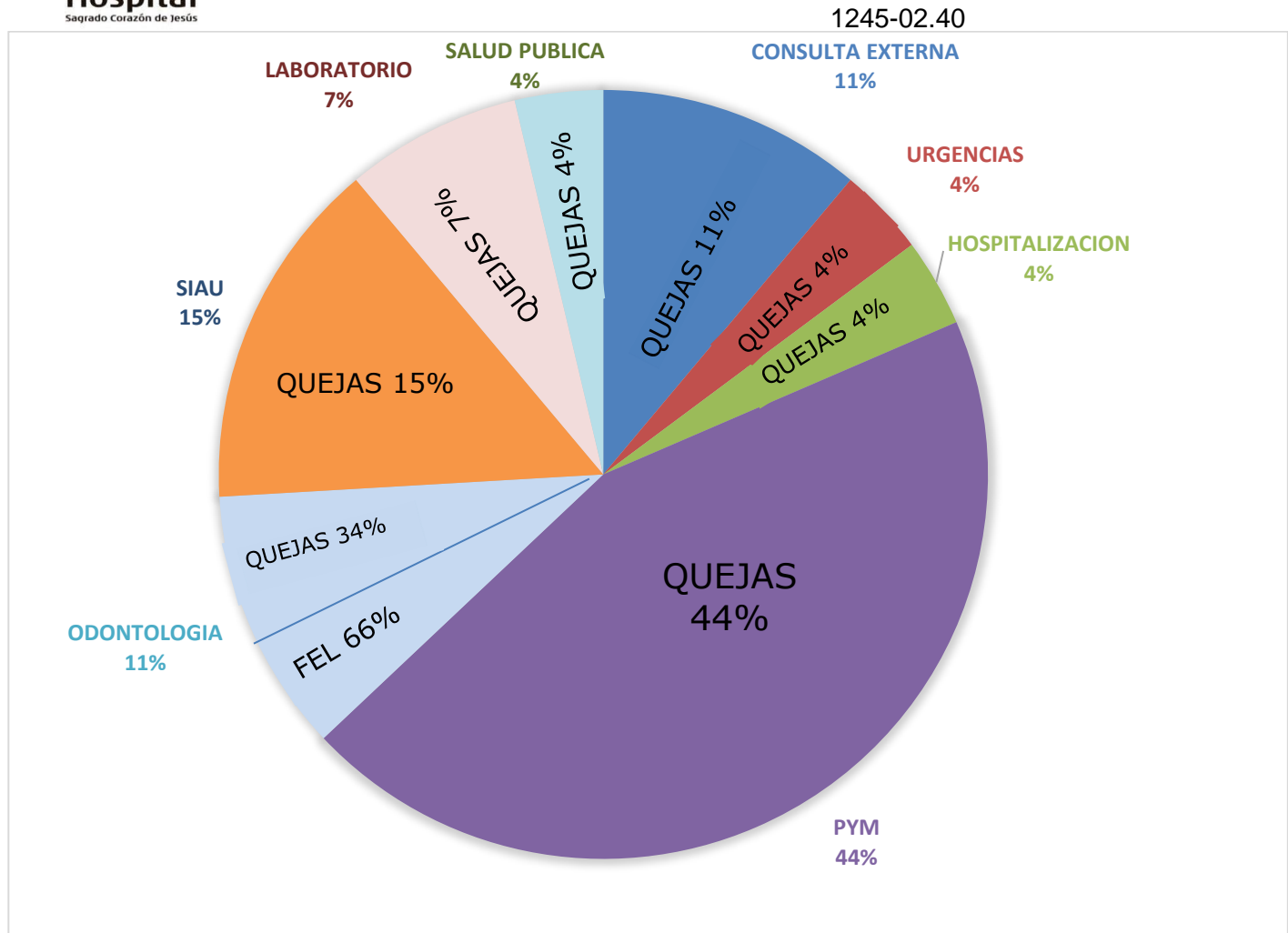
A continuación se presenta el consolidado trimestral de PQRSF, dividida por los servicios que presentaron observaciones

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación
Consulta E.	0	3	0	0
Urgencias	0	1	0	0
Hospitaliza.	0	1	0	0
PYM	0	12	0	0
Odontología	0	1	0	2
SIAU	0	4	0	0
Laboratorio	0	2	0	0
Salud publica	0	1	0	0
Total	0	25	0	2



En la gráfica anterior se evidencia que los porcentajes de PQRSF están divididos de la siguiente forma.

- ✓ Consulta externa : 11%
- ✓ Urgencias: 4%
- ✓ Hospitalización 4%
- ✓ Promoción y mantenimiento: 44%
- ✓ Laboratorio: 7%
- ✓ Salud pública: 4%
- ✓ SIAU: 15%
- ✓ Odontología: 11% - dos felicitaciones y 1 queja



PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Correo de Trabajo Social	3
Buzón de sugerencias	24

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

Análisis situacional

En el presente informe, se evidencia que el mayor número de manifestaciones de los usuarios corresponden a quejas, las cuales están mayormente dirigidas al servicio de promoción y mantenimiento, esto tiene relación con el inconveniente que se presentó en el mes de abril, debido a que la ESE formulaba mas no entregaba anticonceptivos inyectables mensuales y trimestrales, cabe resaltar que el desabastecimiento de estos métodos no solo fue un problema interno sino que se dio de manera nacional.

Respecto a las quejas encontradas en los demás servicios como urgencias, consulta externa y hospitalización, se puede observar que estas tienen relación con la calidad técnica profesional de los funcionarios, es decir la atención humanizada y el respeto de los derechos de los usuarios.

Respecto a las quejas de SIAU, consulta externa, laboratorio y odontología, se evidencia que estas están directamente relacionadas, primero con la poca disponibilidad de citas médicas u odontológicas, y segundo por las demoras en la atención.

Las quejas relacionadas en el presente informe son socializadas ante el comité de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones de la institución, equipo interdisciplinario que establece estrategias para disminuir la insatisfacción del usuario. En pro de dar trámite oportuno a las PQRF se notifica mediante oficio a los coordinadores de las distintas áreas para que ellos formulen una plan de acción frente a las situaciones que aquejan a la población, dentro de las estrategias de mejora que se formulan se hace especial énfasis en el cumplimiento de la política de humanización, atención oportuna y de calidad para los usuarios.

Dentro de los planes de mejora que se establecieron para evitar estos inconvenientes están

1. Se habilito el horario de 10:00 – 12:00 pm para asignación de citas vía telefónica. Debido a que el área de Trabajo Social no cuenta con número de

- teléfono propio, esta misma línea se utilizara en un horario de 2:00 a 5:00 pm para consulta de autorizaciones.
2. Teniendo en cuenta que de nada sirve asignar una línea para asignación de citas médicas, sino hay médico para la atención, la gerencia y el coordinador médico se comprometieron a asignar otro profesional para el área de consulta externa.
 3. Durante el segundo trimestre del año en curso, se socializo ante el personal asistencial y administrativo, los derechos y deberes de los usuarios, esto con el fin de que tengan claro lo que deben y no deben hacer en pro del bienestar propio y de la comunidad.
 4. Se socializo ante el personal de SIAU, el manual actualizado, haciendo especial énfasis en el trato amable y respetuoso, el manejo de situaciones conflictivas y la atención oportuna y de calidad.
 5. Respecto a los anticonceptivos inyectables a la fecha la ESE Hospital sagrado corazón de Jesús no la dispensa, sin embargo le ofrece a las usuarias opciones como las píldoras, el jadell, el DIU y los preservativos.



**MARIA CAMILA ROJAS
TRABAJADORA SOCIAL
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESÚS**