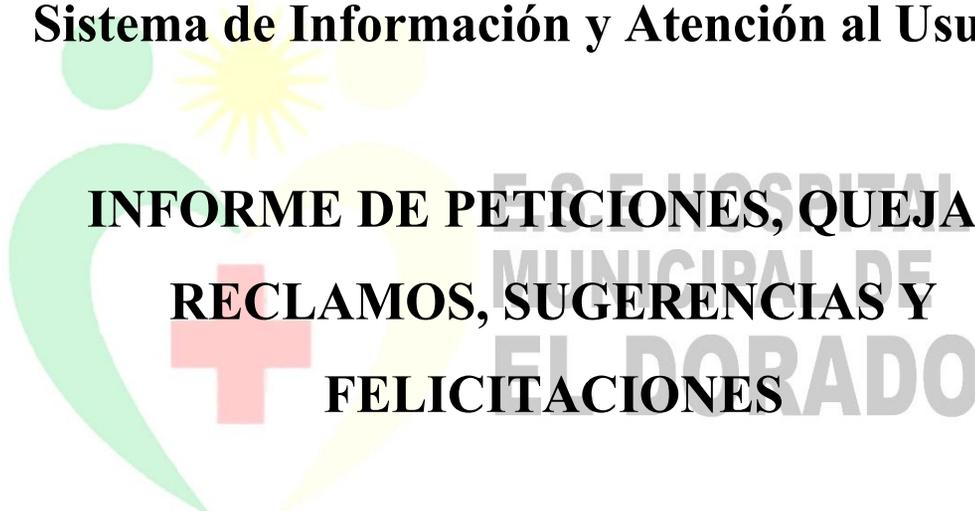


**COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA Y
ATENCIÓN AL USUARIO**

ESE HOSPITAL MUNICIPAL DE EL DORADO

Sistema de Información y Atención al Usuario



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

INFORME VIGENCIA 2022

REPORTE DE QUEJAS ESE HOSPITAL MUNICIPAL DE EL DORADO CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022

La ESE Hospital Municipal de El Dorado a partir de la creación del comité de comité de Ética Hospitalaria y Atención al Usuario mediante la resolución 045 de agosto de 2021, implementó el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como una iniciativa general para fortalecer la calidad de los servicios mediante la gestión de la información que se proporciona a los usuarios y la gestión de los requerimientos presentados.

Desde el Sistema de Información y atención al Usuario, se ha procedido de manera oportuna y transparente la trazabilidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentados por los usuarios de la ESE Hospital Municipal de El Dorado en la vigencia 2022; este ha sido una herramienta que ha permitido la participación de los usuarios y a su vez conocer de manera directa las inquietudes y sugerencias que al ser analizados muestran las posibles fallas y oportunidades de mejora que se presentan durante la prestación de los servicios ofertados.

En el presente informe se encuentra el registro cuantitativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas en las instalaciones de la ESE Hospital Municipal de El Dorado con una clasificación trimestral y diferenciación por EPS.

METODOLOGÍA

La metodología implementada desde el Sistema de Información y Atención del Usuario de la ESE Hospital Municipal de El Dorado consiste en la apertura del buzón de PQRSF de manera quincenal en el que los usuarios que se encuentran en sala de espera son testigos de la apertura permitiendo que este se realice de la manera más transparente y participativa. Adicionalmente se aplican encuestas de satisfacción en el que los usuarios califican su experiencia en la atención recibida y se realizan charlas cortas a cerca de temas como la clasificación del triage, derechos y deberes de los usuarios acompañado de folletos ilustrados.

DEPARTAMENTO DEL META
E.S.E. HOSPITAL MUNICIPAL DE EL DORADO
NIT. 900.081.643-7

REPORTES DE PQRSF RECIBIDOS DURANTE LA VIGENCIA 2022

Durante la vigencia 2022 se recibieron en el área de Atención al Usuario un total de 19 PQRSF como se relacionan a continuación:

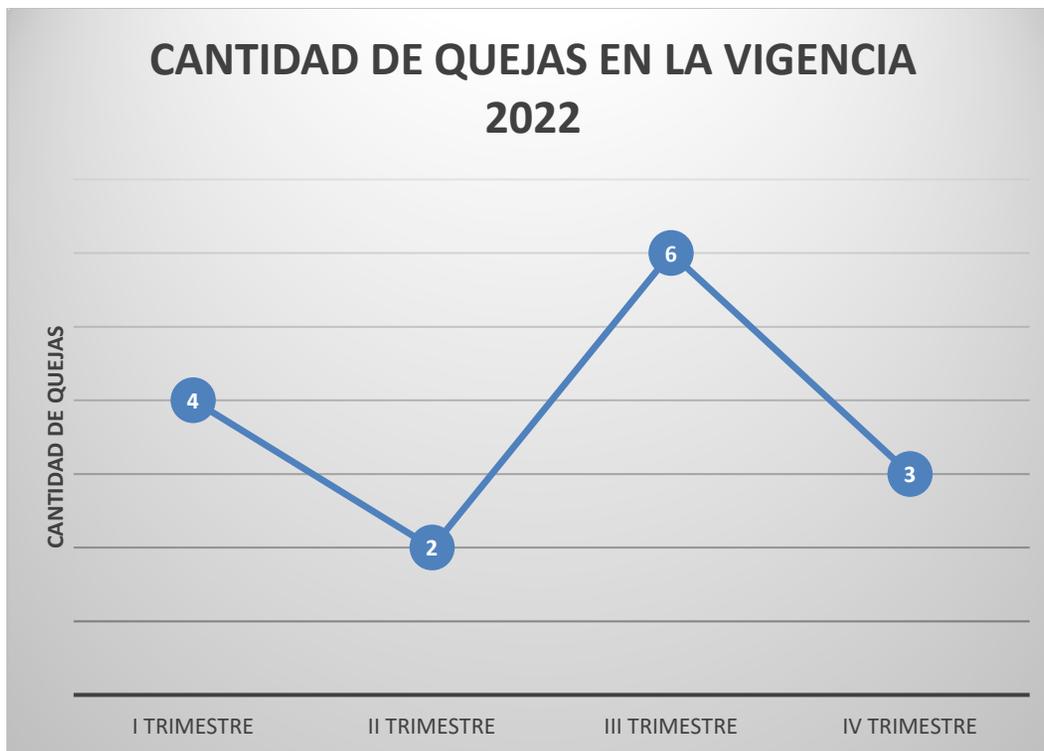
FECHA DE FORMULACION	FECHA DE RESPUESTA	CLASIFICACION	AREA	MOTIVO DE PQR
12/01/2022		FELICITACIONES	Medicina	Felicitaciones por el tratamiento recibido en el area de urgencias
18/01/2022	esto no tener intere	Queja	Enfermeria	no retiro de Jadelle
26/02/2022	15/03/2022	Reclamo	Archivo	No asignacion de citas medicas
07/03/2022	15/03/2022	Queja	Archivo	No asignacion de citas medicas a discapitados y residentes de veredas
14/03/2022	16/03/2022	Queja	Laboratorio	No cumplimiento de los reportes de laboratorio oportunamente
23/03/2022	28/03/2022	Queja	Archivo	No asignacion de citas medicas y mala atencion
12/05/2022	14/06/2022	Queja	Laboratorio	Demoras en entrega de resultados de laboratorio y perdida de la confiabilidad
12/05/2022	23/05/2022	Queja	Laboratorio	Error en laboratorio, aparecen resultados de prueba corpologica cuando esta no aplicaba
06/07/2022	08/07/2022	sugerencia	Archivo	Solicita mayor prioridad de acceso a citas a personas de veredas, adultos mayores y discapitados
19/08/2022	02/09/2022	Queja	Medicina	Demora en la atencion en el servicio de urgencias
31/08/2022	19/09/2022	Queja	Medicina	Demora en la atencion en el servicio de urgencias y presunto diagnostico errado
29/08/2022	19/09/2022	Queja	Medicina	No dirigir a la especialidad solicitada por la paciente
26/08/2022	19/09/2022	Queja	Facturacion	Mala atencion al usuario
07/09/2022	21/09/2022	sugerencia	Archivo	Manera en la que se expresa a los usuarios y la poca paciencia
16/09/2022	19/09/2022	Queja	Medicina	No atencion de la paciente por impuntualidad
15/09/2022	30/09/2022	Queja	Administrativa	No permitir la realizacion de procedimientos sin facturacion
19/10/2022	08/11/2022	Queja	Administrativa	Ubicación de la impresora para recibir ordenes medicas
28/10/2022	11/11/2022	Queja	Medicina	No envio de incapacidad por dengue
25/11/2022	13/12/2022	Queja	Medicina	Poca asistencia al area de hospitalizacion

De las cuales se encuentran, 15 quejas equivalentes al 79%, 2 sugerencias 11%, un reclamo 5% y una felicitación 5%. De los recursos interpuestos por parte de los usuarios.

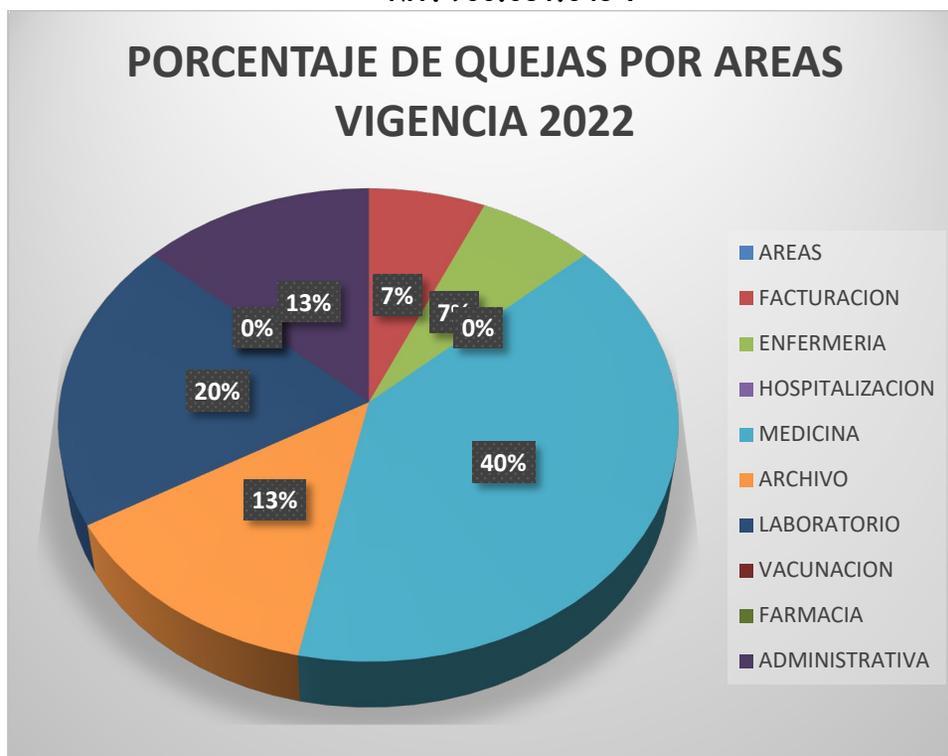
DEPARTAMENTO DEL META
E.S.E. HOSPITAL MUNICIPAL DE EL DORADO
NIT. 900.081.643-7



De acuerdo a la cantidad total de quejas presentadas en la vigencia 2022, con cohortes trimestrales se puede apreciar que:



El tercer trimestre fue el periodo en el que se presentó la mayoría de PQRSF, siendo el 40% del total del año.



En el primer trimestre, hubo un total de 4 quejas, con la mayoría (3) relacionadas con el área de archivo. En el segundo trimestre, hubo un total de 2 quejas, ambas relacionadas con el servicio de laboratorio en el mes de mayo; ante esto se realizó el cambio de personal, permitiendo así mejorar la calidad del servicio. En el tercer trimestre, hubo un total de 6 quejas, la mayoría (4) en medicina y el resto distribuidas en diferentes áreas de la institución. En el cuarto trimestre, hubo un total de 4 quejas, con la mayoría (2) en el mes de octubre interactuando directamente en el buzón de PQRSF en el ingreso a consulta externa de la ESE Municipal

En general, la mayoría de las quejas se recibieron en el tercer trimestre, principalmente en el área de medicina y archivo, reconociendo que la gran mayoría son en referencia a la falta de citas producto de situaciones de falta de médicos del Servicio social Obligatorio, para lo cual se habilitó una cuarta plaza para prestar una mayor cobertura de acceso a los servicios de salud. Por lo tanto, en las áreas, hospitalización, vacunación y farmacia no recibieron ningún tipo de PQRSF durante lo corrido de la vigencia 2022.

Proyecto: Heidi Yiseth Correcha Pérez Líder de proceso SIAU	Revisó: Katherine Zapata Ortiz Asesora de Calidad	Aprobó: Patricia Andrea Rojas Bonilla Gerente ESE Municipal de el Dorado
--	--	---



DEPARTAMENTO DEL META
E.S.E. HOSPITAL MUNICIPAL DE EL DORADO
NIT. 900.081.643-7



Calle 6 No. 3 - 24 Barrio Centro. Celular. 3203434109
Email: shospitaleldorado@esedoradometa.gov.co gerencia@esedoradometa.gov.co
"Calidad en el Servicio y Calidez en la Atención"