



La Ceja del Tambo



Nro Radicado
000089

Archivo Central

Fecha Radicado: 04/01/2023 15:52:38

Recibe: SECRETARIA SALUD Y PROTECCION SOCIAL

HOSPITAL
DE LA CEJA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

La Ceja del Tambo

Doctora
CLAUDIA PATRICIA GOMEZ LONDOÑO
Secretaría de Salud y Protección Social
Municipio de La Ceja.

005

04 ENE 2023

ASUNTO: Informe cuarto trimestre 2022 PQRSFD

Respetuoso saludo,

Dando cumplimiento a la normatividad vigente, envío consolidado de las exclamaciones recibidas en la ESE (PQRSFD) y de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios, durante el cuarto trimestre del año 2022.


La ESE realiza de manera mensual el análisis y trazabilidad de las diferentes exclamaciones presentadas por los usuarios (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, insatisfacciones y denuncias), con las que se llevan a cabo los trámites respectivos incluyendo los planes de mejoramiento concertados entre el funcionario relacionado y el líder de proceso.

Las respuestas de las exclamaciones relacionadas fueron enviadas al usuario por escrito, y publicadas en las carteleras de la ESE para el caso de las quejas anónimas, conservando la confidencialidad de los nombres de aquellos funcionarios que estén relacionados.

Los indicadores de satisfacción del usuario fueron revisados en el comité de gerencia mensual con su respectivo análisis. Para la verificación y seguimiento se puede dirigir a la oficina de SIAUF de la ESE Hospital de La Ceja o a la subdirección científica.

Agradecemos su atención y estaremos atentos para articular las acciones de participación social en salud del municipio.

Cordialmente,


ANA CRISTINA BETANCUR GÓMEZ

Subdirectora Científica

La Ceja del Tambo


Código: FO-GC-14 Versión: 02

"TU SALUD NUESTRO COMPROMISO"

Av. Bolívar No. 14-15 / Fax: 571 444 / Hospital de La Ceja

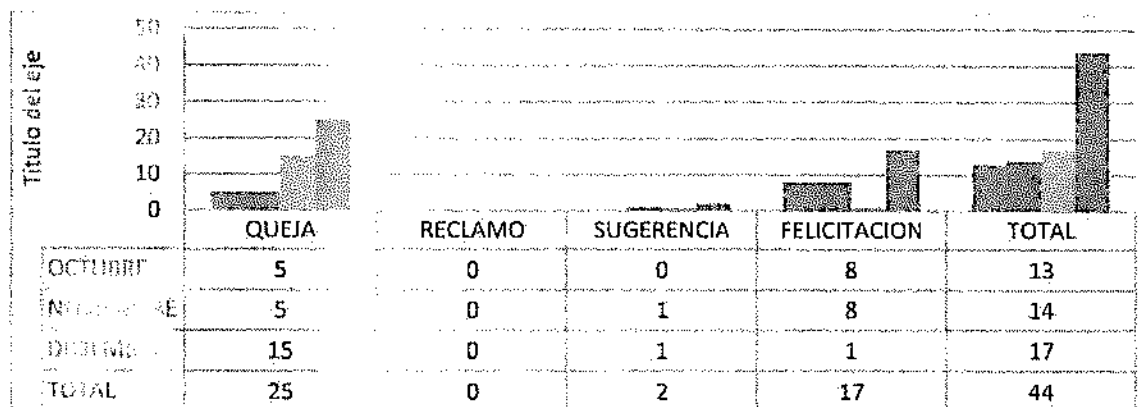
www.hospitaldeceja.gov.co

Correo: info@hospitaldeceja.gov.co

**INFORME CUARTO TRIMESTRE 2022
PROCESO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS**

CONSOLIDADO DE EXCLAMACIONES

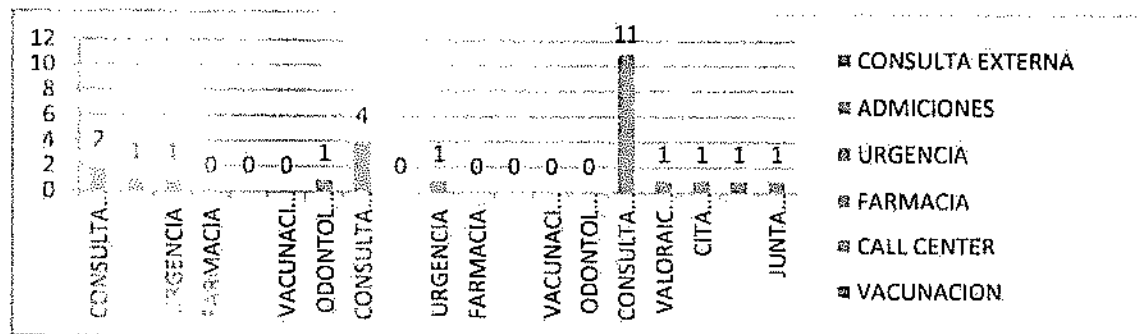
CONSOLIDADO DE EXCLAMACIONES					
MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
OCTUBRE	5	0	0	8	13
NOVIEMBRE	5	0	1	8	14
DICIEMBRE	15	0	1	1	17
TOTAL	25	0	2	17	44



En la grafica y tabla anterior se evidencia un total de 44 manifestaciones Recibidas durante el CUARTO TRIMESTRE del año 2022 ,25 de esas manifestaciones corresponden a quejas en su mayoría por la demora en la atención en el servicio de urgencias y asignacion de citas , 0 reclamo, 2 sugerencia, 17 felicitaciones a funcionarios y al E.S.E Hospital de la Ceja .

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO		
MES	SERVICIOS	TOTAL
OCTUBRE	CONSULTA EXTERNA	2
	ADMICIONES	1
	URGENCIA	1
	FARMACIA	0
	CALL CENTER	0
	VACUNACION	0
NOVIEMBRE	ODONTOLOGIA	1
	CONSULTA EXTERNA	4
	ADMICIONES	0
	URGENCIA	1
	FARMACIA	0
	CALL CENTER	0
DICIEMBRE	VACUNACION	0
	ODONTOLOGIA	0
	CONSULTA EXTERNA	11
	VALORAICON VESTICULAR	1
	CITA TUBECTOMIA	1
	ARCHIVO CLINICO	1
JUNTA MEDICA	1	
TOTAL		25



- El servicio que mas se vio afectado fue CONSULTA EXTERNA con un total de 17 Manifestaciones, para este ultimo trimestre aumento de numero de quejas por la falta de agendas disponibles para medicina general.



CLASIFICACION DE LAS QUEJAS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	25

CLASIFICACION QUEJAS

Título del eje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 OCTUBRE	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5
2 NOVIEMBRE	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
3 DICIEMBRE	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	15
4 TOTAL	15	0	4	0	3	0	0	0	0	3	0	25

Código: FO-GC-14 Verión: 02

- En los ítems de PERTINENCIA Y SEGURIDAD muestra una mejoría en el servicio y trato al usuario, se ha evidenciado que venimos mejorando.
- En los ítems que fueron vulnerados por DESCORTESIA fueron entregados a los usuarios los resultados de los procesos donde se definió la trazabilidad y el manejo del caso, dando en su respuesta los compromisos de los funcionarios involucrados.
- En los ítems de ACCESIBILIDAD se ha observado que aumento las quejas recibidas, entre los meses de Septiembre, Noviembre, Diciembre debido a poca disponibilidad de agendas de los médicos ya que unos se encontraban incapacitados, calamidad y otros por falta de recursos, debido a esto se presenta el aumento en las manifestaciones.

QUEJAS POR FUNCIONARIOS Y SERVICIOS

QUEJAS POR FUNCIONARIOS		
MES	NOMBRE FUNCIONARIO	TOTAL
OCTUBRE	JAIME TOBON	1
	DR.HUGO ALEXANDER	1
NOVIEMBRE	JUAN PABLO SIERRA	1
DICIEMBRE		0
TOTAL		3

- Se realiza seguimiento a las quejas por funcionario haciendo el proceso de registro y la trazabilidad de cada manifestación. Los líderes de cada departamento hacen la evaluación de los casos presentados y la retroalimentación correspondiente.
- Para el cuarto trimestre se recibieron un total de 3 quejas, comparado al tercer trimestre anterior disminuyo las quejas por funcionario.

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS

SUGERENCIA		
MES	SERVICIO	TOTAL
OCTUBRE		
NOVIEMBRE	URGENCIAS	1
DICIEMBRE	CONSULTA EXTERNA	1
TOTAL		2

Las sugerencias recibidas en el cuarto trimestre son analizadas por las directivas para un mejoramiento continuo de los servicios, y son incluidas en los planes estratégicos de acción.

CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

CONSOLIDADO DE FELICITACIONES		
FUNCIONARIOS	TOTAL	
EYLEN BOTERO	HOSPITALIZACION	1
ESE HOSPITAL		3
ALEJANDRA BOTERO	PUESTO DE SALUD SAN JOSE	3
LAURA GARCIA	FISIOTERAPEUTA	1
MANUELA POSSO	ATENCION AL USUARIO	1
MARIA FERNANDA	URGENCIAS	1
CRISTINA LOPEZ	URGENCIAS	1
	URGENCIAS	3
	CONSULTA EXTERNA	1
	HOSPITALIZACION	1
CRISTINA LOPEZ, JUAN PABLO SILRRA, OMAIRA RAMIREZ	URGENCIAS	1
		17

Las
archivos
los lina

recibidas se exhiben en la cartelera de odontología y luego en la línea de atención al usuario, después de ser enviadas a cada uno de los funcionarios mencionados.

En el cuarto trimestre se dio un aumento en las felicitaciones a los usuarios y es de resaltar que 6 son al servicio de urgencias.

ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE

CUARTO TRIMESTRE			
SERVICIOS	# ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS
CONSULTA			
QUIRURFIA	44	35	9
FARMACIA	12	10	2
TERAPIA	7	7	0
LORATORIO	8	6	2
DONTOLOGIA	13	10	3
	17	14	3
	0	0	0
ACION =	4	4	0
NCIAS	24	14	10
AS	0	0	0
TAL:	129	100	29
CENTAJE:	100%	77,52%	22%

SATISFACCION CON EL SERVICIO

BUENA	61
MUY BUENA	40
REGULAR	22
VACIAS	6
MALA	0
TOTAL	129

COMENDARIA USTED E.S.E HOSPITALDE LA CEJA

DEFINITIVAMENTE SI	76
PROBABLEMENTE SI	39
DEFINITIVAMENTE NO	8
PROBABLEMENTE NO	3
NO RESPONDE	3
TOTAL	129

Indicador:


- Porcentaje global de satisfacción de encuestas del cuarto trimestre 2022 es de 77,52.%

La información consolidada fue presentada oportunamente ante el comité de ética hospitalaria de la ESE, se evidencia que el porcentaje de satisfacción sigue estando estable.

PLAN DE MEJORAMIENTO

- Se evalúan la disponibilidad de agendas para dar una mejora en la accesibilidad y la oportunidad para el usuario en la prestación de los servicios solicitados para este cuarto trimestre.
- Se mejoró en los tiempos de espera en los servicios de consulta externa y urgencias.
- Debido al cambio en el horario de asignación de citas consulta de medicina general la asignación de atención telefónica es de 7:00am a 9:00 y presencial de 8:00am para mayor comodidad de los usuarios se implementaron varios canales para solicitar citas de odontología, pyp, fisioterapia, nutrición y psicología telefónico y presencial.
- Se estableció un proceso de comunicación entre la institución y el personal de atención dando a conocer las dificultades presentadas en el trimestre en coordinación con los usuarios, estableciendo estrategias de mejoramiento para poder prestar un mejor servicio.

El presente informe se entrega en la Secretaria de Salud del Municipio de La Ceja del Talcahuano los días del mes de Enero de 2023.



ANA BETANCUR GÓMEZ

Subdirectora Clínica

La Ceja, 2023