

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS
2021**

**OFICINA SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU–**

**GLORIA ESMERALDA ALVAREZ G.
Responsable de la Oficina SIAU**

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

1. INTRODUCCIÓN

El Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, comprometido con el paciente y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas en garantizarles una atención cálida, humana, segura y continúa en los servicios de salud, implementa en el día a día el Servicio de Información y Atención al Usuario, originando su génesis en la información que proporcionan a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias.

El propósito es incentivar en el paciente y su familia a que utilice la estrategia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias ya que el paciente y su familia son la razón de ser y de existir del Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado.

La fortaleza y la esencia de buscar continuamente la voz del paciente, está plasmada en el eslogan Institucional: Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias.

2. OBJETO

Documentar, redactar y garantizar un informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, efectuadas por el paciente y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas, durante el primer trimestre 2021, detallando e identificando las unidades funcionales con mayor número de PQRS, las recomendaciones dirigidas a mejorar los servicios, a incentivar la participación y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

3. ALCANCE

El Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, entendido como:

- a) Hospital Herrera Restrepo.

4. CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS DURANTE EL 2021

Identificar, especificar, relacionar y caracterizar las peticiones, quejas, reclamos, permite responder, solucionar y buscar la satisfacción del paciente y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas.

A continuación se detalla la siguiente información:

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

4.1 Detalle de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias 2021.

TIPO DE PQRS-D	2021	RELACIÓN PORCENTUAL
Quejas	2	10%
Reclamos	12	60%
Sugerencias	2	10%
Solicitudes	2	10%
Felicitaciones	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, 2021

4.2 Caracterización según contenido en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

CARACTERIZACIÓN SEGÚN CONTENIDO	2021	RELACIÓN PORCENTUAL
Demora en la entrega de medicamentos	7	35%
Demora en la Atención	2	10%
Demora en facturación	2	10%
Trato adecuado por el personal	2	10%
Falta de cortinas en Fisioterapia	2	10%
Mal embalaje de cuerpo	1	5%
Trato inadecuado	1	5%
Incompleta información al usuario	1	5%
Irregularidad en el servicio	1	5%
Solicitud de información pacientes	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, 2021

4.3 Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias, originadas por unidad funcional

UNIDAD FUNCIONAL	2021	RELACIÓN PORCENTUAL
Consulta Externa	2	10%
Farmacia	8	40%
Facturación	2	10%
Urgencias	3	15%
Hospitalización	2	10%
Archivo	1	5%
Mantenimiento	2	10%

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

TOTAL

20

100%

Fuente: oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, 2021

5. RECOMENDACIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

5.1 Recomendaciones

5.1.1 Servicio de urgencias, consulta externa y farmacia

a) De manera inmediata y para aplicar todos los días, el talento humano asistencial y administrativo del servicio de urgencias, debe informar al paciente de manera clara, precisa y ordenada y acorde con su rol:

- ✓ Tiempos de espera para ser atendido por enfermería y por el médico.
- ✓ Informar el procedimiento de TRIAGE.
- ✓ Uso adecuado del servicio.
- ✓ El personal llegue diez minutos antes de iniciar el servicio.
- ✓ El personal informe del motivo de la demora en la atención, si el caso lo amerita.

b) Capacitar, sensibilizar, orientar y educar al talento humano asistencial y administrativo que de manera directa trata al paciente en el servicio de urgencias y consulta externa, en trato humanizado y seguro.

6. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

No se presentó ninguna recomendación dirigida a incentivar la participación de la gestión pública por parte de los pacientes y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas.

Sin embargo y pese a lo anterior, el grupo líder de direccionamiento y gerencia del Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, garantizó la participación de los pacientes y sus familiares, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas, dirigidas en las siguientes actividades:

- Aplicación de encuestas de satisfacción.
- Reuniones de comité de ética.
- Atención personalizada.

7. CONCLUSIONES

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

- a) Garantizar la divulgación de los deberes y derechos del paciente a través de todos los medios disponibles por el Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado.
- b) Garantizar el análisis, seguimiento, mejoramiento y retroalimentación al 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias, que los pacientes y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas, dirigen al Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado.
- c) Garantizar que cuando se presenten fallas en el proceso de atención en salud, es nuestro deber detectarlas, analizarlas y generar mejoras que beneficien al paciente y sus familiares, minimizando los errores clínicos.
- d) Garantizar que el grupo líder de direccionamiento y gerencia de la institución tomaran las medidas correctivas respecto a mejorar el proceso de atención al paciente y su familia en el servicio de caja, urgencias, consulta externa, hospitalización, enfocado en garantizar una atención cálida, respetuosa, humana y rodeada de un ambiente digno para quienes son nuestra razón de ser y de existir en esta Empresa.

8. GARANTÍA DE DIVULGACIÓN DE ÉSTE INFORME

El enfoque dado por el grupo líder de direccionamiento y gerencia, involucra entre otras, la divulgación de éste informe a través de todos los medios posibles. Motivo por el cual:

- a) La coordinación de TIC's, lo publicará en la página WEB, lo enviará a los correos electrónicos del talento humano, de EPS's, de instituciones del orden municipal, departamental y nacional.
- b) La oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario –SIAU- garantizará su permanente difusión y socialización al talento humano y a todas las partes interesadas en la Institución.

9. AGRADECIMIENTOS

La oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario agradece al grupo líder de direccionamiento y gerencia y a todo el talento humano de las unidades funcionales asistenciales y administrativas su apoyo para garantizar o acercarnos al cumplimiento de la misión y de la visión que de manera sencilla y exacta, solamente nos pide que de manera segura y humana, con calidad, calidez y eficiencia seamos cada día **“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”**.

10. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

No hacer impresión de éste documento.

En caso de ser necesario, por solicitud de un ente de control, una empresa administradora de planes de beneficios o cualquier otra entidad interesada en el Sanatorio de Agua de Dios. Empresa social del Estado, se ejecutará la impresión por ambas caras de la hoja o utilizar papel reciclado.

Original firmado

GLORIA ESMERALDA ALVARERZ GARCIA

Responsable de la Oficina SIAU

Proyectó: Leidy Natalia Clavijo Páez

Contratista-Apoyo SIAU

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”