



Belén de Umbría – Risaralda, octubre 17 de 2024.

CONSOLIDADO DE PQRS III TRIMESTRE AÑO 2024

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2024-07-01 a 2024-09-30

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
CONSULTA EXTERNA	9	1	0	2	1	13	13	0	100%
FACTURACION	3	0	0	0	0	3	3	0	100%
FARMACIA	18	0	0	1	2	21	21	0	100%
HOSPITALIZACION	1	0	0	2	0	3	3	0	100%
LABORATORIO	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
OTROS	5	0	0	0	1	6	6	0	100%
SERVICIOS DE APOYO	0	1	0	0	0	1	1	0	100%
TRAMITES EN WEB	2	0	0	0	1	3	3	0	100%
URGENCIAS	7	0	0	2	0	9	9	0	100%
TOTAL	47	2	0	7	5	61	61	0	

Durante el 3 trimestre del año 2024 se presentaron 61 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias etc, de estas solicitudes el 68 % corresponden a quejas de la farmacia, las cuales se dieron por insatisfacción por largos tiempos de espera de 3 horas promedio y faltantes de medicamentos, esta situación se generó por cambio de proveedor de Medicamentos quienes presentaron dificultades en los cálculos de los medicamentos a entregar adicional a otros inconvenientes internos los cuales ya fueron intervenidos y mitigados con un plan de acción el cual está en seguimiento por parte del hospital hasta garantizar la estabilización del servicio.

Otro servicio que presento un crecimiento de quejas fue el de consulta externa con un 22 % de quejas las cuales están relacionadas con inconvenientes generados para la facturación de citas médicas e inconformidad con la atención médica, estas causas fueron intervenidas con un plan de acción enfocado a mejorar la comunicación y la educación con los usuarios a que cumplan los horarios de las citas médicas.

En reconocimientos se recibieron en total 7 de los servicios de consulta externa, hospitalización urgencias.



DATOS POR TIPO DE SOLICITUD 3 TRIMESTRE DE 2024

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACIÓN	8
QUEJA	47
RECLAMO	2
SOLICITUD	5

Fuente: Plexo Administrativo

Del total de PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2024, El 68 % corresponden a quejas y el 11% a reconocimientos, el 21% restante corresponden a solicitudes y sugerencias.

DATOS POR MEDIO DE INGRESO 3 TRIMESTRE AÑO 2024

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	30
BUZONES	17
FÍSICO DIRECTO	15

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado en el tercer trimestre del año 2024 para ingresar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones fue a traves de Internet con 30 casos, seguido de las solicitudes buzones con 17 casos y de forma presencial 15 casos.

Continuan ingresando quejas de otras IPS, situacion que afecta los indicadores del hospital en total de quejas.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Capacitar a la orientadora en todos los procesos que se realizan en el laboratorio, para que este pendiente de los pacientes y resolver dudas e inquietudes que se presenten relacionados con preparación, toma de muestras, facturación y procesamiento.
- ❖ Garantizar que al paciente de difícil acceso venoso no se puede puncionar en repetidas ocasiones, que solo se debe realizar un intento y se resulta fallido, solicitar el apoyo del compañero de turno.
- ❖ Fortalecer el trato digno y humanizado en la atención de los pacientes.
- ❖ Informar a los padres de niños de primera infancia, la manera de cómo se realiza el proceso por psicología con niños de estas edades.
- ❖ Realizar una revisión y actualización de los protocolos de comunicación entre el área de facturación y el laboratorio para asegurar que todas las órdenes se procesen de manera oportuna y sin demoras.
- ❖ Implementar monitoreo en la facturación de los exámenes de laboratorio para garantizar que cualquier error similar sea detectado y corregido de inmediato.
- ❖ Realizar ajuste de stock por parte del subproceso de Planeación de la Demanda.
- ❖ Seguimiento al abastecimiento y entrega oportuna de medicamentos a través de auditorías con una periodicidad quincenal.
- ❖ Gestionar y asegurar la resolución de controlados para la dispensación en la ESE.
- ❖ Fortalecer la dispensación de suministro de medicamentos y/o dispositivos médicos a través de la plataforma de Radicación Virtual, brindando a los usuarios alternativas para la entrega por domiciliación, teniendo en cuenta su tipificación (Adultos mayores, Mujeres en estado de embarazo, entre otros) y ubicación
- ❖ Reevaluar el modelo de productividad del personal del SIF, teniendo en cuenta las diferentes variables que influyen en la prestación del servicio, y de acuerdo a los resultados tomar acciones que permitan mejorar la atención.
- ❖ Fortalecer las competencias del personal de farmacia en el trato humanizado, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios.



ESE HOSPITAL SAN JOSÉ
DE BELÉN DE UMBRÍA
NIT. 891.408.918-1
COMUNICADO OFICIAL

CÓDIGO: GC-FR-030
VERSIÓN: PRIMERA
FECHA: 03-01-2023
PAGINA: 4 de 4

Atentamente,

LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ
Asesora de Control Interno