

# Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio  
Abril 2016



Hospital Regional Del Magdalena Medio

Elaborado por:  
Danny De Oliveira  
Auxiliar SIAU  
Dnl\_70@hotmail.com

**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO**

Carrera 17 N° 57-119 Pueblo Nuevo  
Barrancabermeja - Santander  
Código Postal: 687031

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE ABRIL 2016****Contexto  
Institucional**

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de abril de 2016.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

**1. PROCEDIMIENTOS**

- Recepcionar las quejas y reclamos de los usuarios.
- Tramitar la queja. Indagar con base en la información consignada en el formato, la situación que generó la queja o reclamo, registrar y legalizar con las firmas de los involucrados. Cuando sea necesario se remitirá la queja al funcionario involucrado.

- Tomar cuando aplique la correspondiente acción preventiva o correctiva. Se diligencia el formato de solicitud de acciones correctivas, preventivas y se establecen las acciones para eliminar la causa que originó la no conformidad.
- Dar respuesta al usuario, Mediante la vía de comunicación establecida por el usuario. (Deberá dar al usuario copia de la respuesta)
- Diligenciar el formato radicador
- Punto de Control: Cuando no se cuente con datos de ubicación del usuario, la respuesta se publicara en la cartelera institucional por una semana, dejando constancia de fijación y des fijación.
- El Coordinador del SIAU comunica a control interno las acciones preventivas o correctivas determinadas.
- Realizar seguimiento a las acciones establecidas en el formato de acciones y registrarlos.
- Diligenciar mensualmente el Consolidado de quejas y reclamos
- Elaborar Informe Mensual

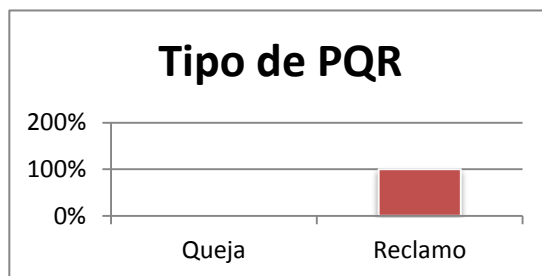
## 2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de abril de 2016 se recibieron un total de 4 PQR, a través del buzón de sugerencias y la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario.

## 3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQR recibidas en el mes de abril se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	0	0%
RECLAMO	4	100%
TOTAL	4	100%



#### 4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 4 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

1 Reclamo – Facturación Urgencias

2 Reclamo - Consulta Externa

1 Reclamo - Medicina Interna

Descripción de PQRS:

- Reclamo recibido el 07/04/16 – Buzón de Sugerencias y Felicitaciones

No apoyo por parte de personal de enfermería al momento de realizar baños a pacientes de avanzada edad. El día 2/04/16 familiar de la paciente Carmen Villamizar procedió a pedir colaboración a enfermeras del servicio a fin de realizar baño, pero no se evidencio respuestas por parte de estas lo que llevo al familiar a trasladar al paciente hasta la ducha, en el transcurso de esto la paciente se cayó generándose un evento adverso. Es importante resaltar que debido a la patología de la paciente solo era permitido baño en cama.

- Reclamo recibido el 07/04/16 – Buzón de Sugerencias y Felicitaciones

Demora en la atención en el servicio de consulta externa, se manifiesta que pasadas aproximadamente 2 horas después del ingreso aún no había sido atendida por el médico internista generando múltiples insatisfacciones.

- Reclamo recibido el 12/04/16 – Oficina SIAU

No oportuna atención en el área de consulta externa, usuaria que ingresa al HRMM alrededor de las 7:00am con puesto número cuatro en la agenda de citas – ortopedia, y que fue atendida después de cuatro horas, a pesar de llegar en el tiempo prudencial y tener uno de los primeros puestos a espera.

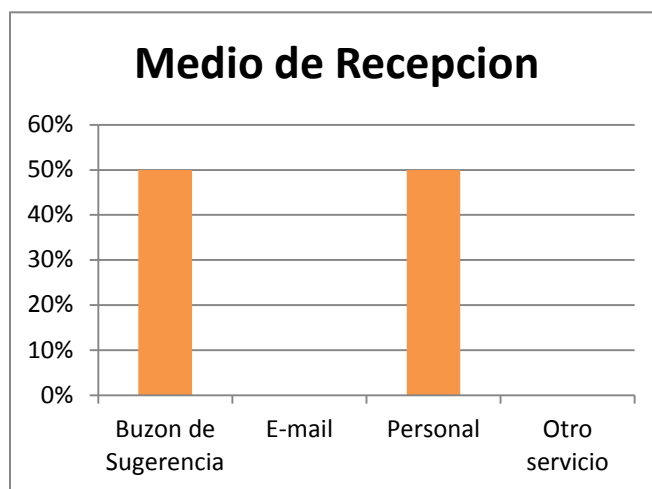
- Reclamo recibido el 13/02/16 – Oficina SIAU

No facturación de terapias debido a la falta de Certificado Médico, el cual no fue entregado al usuario después de la urgencia (12-03-16) ocasionada por accidente de tránsito el día 10/03/16.

## 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias.

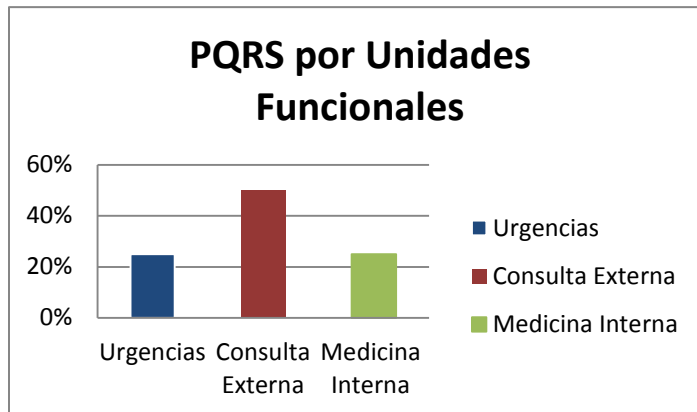
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón de Sugerencias	2	50%
E-mail	0	0%
Personal	2	50%
Otro Servicio	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes de Abril de 2016 se distribuyen de la siguiente manera:

ÁREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	1	25%
Consulta Externa	2	50%
Medicina Interna	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



### ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas y preventivas a las siguientes PQRS:

TIPO DE PQRS	DESCRIPCIÓN DE PQRS	ACCIÓN	CANTIDAD
Reclamo	Demora en la atención en el área de consulta externa.	-Se reitera al personal asistencial comunicar a los usuarios el motivo por el cual se generan las demoras por parte de los especialistas.  -Se comunica al personal encargado de citas respetar el orden de usuarios en que se encuentra la agenda de citas.	2
Reclamo	No entrega de certificado médico por parte de facturación urgencias.	-Se gestiona certificado médico a fin de que el usuario facture sin problema alguno.	1

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ

C.C. 1.127.584.230 de Bogotá

[Dnl\\_70@hotmail.com](mailto:Dnl_70@hotmail.com)