

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

SOPORTE DE IDENTIFICACIÓN BARRERAS DE ACCESO Y PLANES DE MEJORAS DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

FECHA: JUNIO DEL 2024

HORA:

LUGAR: HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

OBJETIVO

IDENTIFICAR LAS DIFERENTES BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD Y PLANIFICAR PLANES DE MEJORAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

TEMAS A TRATAR

Relacionar las múltiples situaciones que limitan el acceso a los servicios de salud del hospital regional del magdalena medio.

Diseñar e implementar las estrategias para mejorar el servicio y la atención en el hospital regional del magdalena medio.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

Teniendo en cuenta el segundo trimestre del año 2024 donde la suma de todas las PQRS es de 30, siendo abril con mayor número de PQRS (15). Podemos analizar que las pqrs en su mayoría se debían a las **demoras en asignación de cita** (agendamiento) **y los tiempos de espera en sala**, teniendo en cuenta además de los errores humanos y del sistema que aumentaban aún más las querellas.

Las posibles barreras de acceso al servicio han sido denominadas en:

1. Humanización
2. Pertinencia
3. Accesibilidad a los servicios de salud
4. Continuidad en atención

A continuación se relaciona de forma general las pqrs por mes y cuál es la mayor demanda de los usuarios

PQRS ABRIL: 15

1. Hubo un alto número de felicitaciones en el piso de ginecología/pediatría.
2. Dificultad y demoras en la prestación del servicio de consulta externa. (medicina especializada y medicina general)
3. **Humanización en urgencias (médicos y enfermeras)**

PQRS MAYO: 8

1. Tiempos de espera en sala, para la facturación y atención en consulta externa
2. Molestias por las condiciones de infraestructura del HRMM.
3. **Accesibilidad a los servicios de salud**

PQRS JUNIO: 7

1. Tiempos de espera en sala, para la facturación y atención en consulta externa.
2. También se presentaron sugerencias en relación a la infraestructura (aire acondicionado en consulta externa) y felicitaciones
3. **Continuidad en atención**

DECISIONES Y CONCLUSIONES

Desde las áreas diversas áreas del HRMM (consulta externa, agendamiento de citas, facturación y laboratorio) se adelantan diferentes estrategias para minimizar los tiempos de espera, con el fin de ofrecer un mejor servicio. Las estrategias consisten

1. Regulación por parte de los profesionales del área de SIAU a partir de las 6:00 am al ingreso de los pacientes, con el fin de asignar un ficho de llegada para el área de laboratorio, posteriormente se revisan órdenes y autorizaciones y finalmente se direcciona al área de facturación, implementando la atención preferencial (mujeres en estado de embarazo, adultos mayores y población de las veredas u otros municipios).
2. Desde el área de citas se asignan turnos de atención a partir de las 6:30 de la mañana para medicina general y especialidades, con el fin de evitar aglomeraciones adentro del hospital y que en el ingreso ya estén direccionados y dudas resultas en relación a que citas están disponibles.
3. En relación a la demora de atención de algunos usuarios en sala de espera de consulta externa, en reunión del comité SIAU se expuso a la coordinadora del área de facturación la dificultad presentada, agregando que solicito apoyo del área de autogestión para autorización de citas por consulta externa y laboratorio, por lo tanto, el área de autogestión quedo desarrollando su trabajo en el horario de 1:00 4:00 PM. Así mismo se le solicito en el comité al jefe de consulta externa Harold padillas informarles a los usuarios que al salir de sus citas deben pasar por autogestión a realizar autorización de sus servicios, o de lo contrario no podrían venir al siguiente día a la realización de exámenes, si no en el horario de 1:00 4:00 PM para autorizar.

El horario de atención SIAU inicia a las 7 am sin embargo el personal desde las 6am están en total disposición de servicio.

REGISTRO FOTOGRÁFICO





E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

SOPORTE DE IDENTIFICACIÓN BARRERAS DE ACCESO Y PLANES DE MEJORAS DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

FECHA: DICIEMBRE DEL 2024

HORA:

LUGAR: HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

OBJETIVO

IDENTIFICAR LAS DIFERENTES BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD Y PLANIFICAR PLANES DE MEJORAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

TEMAS A TRATAR

Relacionar las múltiples situaciones que limitan el acceso a los servicios de salud del hospital regional del magdalena medio.

Diseñar e implementar las estrategias para mejorar el servicio y la atención en el hospital regional del magdalena medio.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

Teniendo en cuenta el cuarto trimestre del año 2024 donde la suma de todas las pqrs es de 19 y 3 felicitaciones, siendo agosto con mayor número de qprs (09). Podemos analizar que las qprs en su mayoría se debían a las demoras y tiempos de espera en sala, teniendo en cuenta que los médicos especializados deben realizar recorrido en urgencias y piso para luego realizar consulta externa y el agendamiento no está teniendo concordancia con esta situación particular, sumando a errores del sistema que aumentaban aún más las querellas.

Las posibles barreras de acceso al servicio han sido denominadas en:

HUMANIZACION

PERTINENCIA

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

CONTINUIDAD EN ATENCION

A continuación se relaciona de forma general las pqrs por mes y cuál es la mayor demanda de los usuarios:

PQRS OCTUBRE: 5 Y 2 FELICITACIONES

DEMORAS Y TIEMPOS DE ESPERA EN SALA AL MEDICO ESPECIALISTA

DEMORAS EN URGENCIAS, ACAUSA DE LOS DIFERENTES TRIAGE

FELCITACION A MEDICINA INTERNA POR LA ATENCION PRESTADA

HUMANIZACIÓN EN URGENCIAS (MÉDICOS Y ENFERMERAS)

SOCIALIZACION DE LA CALSIFICACIÓN TRAIGE, EL RANGO DE ATENCIÓN

HUMANIZACIÓN

PQRS NOVIEMBRE: 4

TIEMPOS DE ESPERA EN SALA.
ERRORES EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA Y DEMORAS EN LA FACTURACIÓN.
MALESTAR DE LOS PACIENTES Y ACOMPAÑANTES POR LAS NORMAS DEL HOSPITAL EN HOSPITALIZACIÓN.

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

PQRS DICIEMBRE: 11 Y 1 FELICITACIÓN

TIEMPOS DE ESPERA EN SALA DE URGENCIAS
ATENCION EN URGENCIAS
ASIGNACION DE CITAS, DE MEDICINA ESPECIALIZADA

HUMANIZACION Y ACCESIBILIDAD

DECISIONES Y CONCLUSIONES

Desde las áreas de la IPS HRMM (consulta externa, agendamiento de citas, facturación y laboratorio) se adelantan diferentes estrategias para minimizar los tiempos de espera, con el fin de ofrecer un mejor servicio.

En conjunto con los trabajadores del siau se realiza acompañamiento y apoyo a estas áreas para mejorar el orden y reducir tiempos de espera en sala; se implementa la atención preferencial.

El horario de atención inicia a las 7 am sin embargo el personal desde las 6am están en total disposición de servicio.

En los diferentes comités primarios y comités siau se ha socializado la situación de inconformidad de los usuarios, que es la cancelación y reprogramación de citas situación que genera un alto nivel de insatisfacción por el servicio.

Las condiciones ambientales siguen siendo motivo de inconformismo verbal, sin embargo desde subgerencia administrativa planteo la idea de unos aires acondicionado temporales para mantener las áreas de urgencia y consulta externa aireado.

REGISTRO FOTOGRAFICO



