

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



**E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS
AIPE - HUILA**

**Informe de PQRSF
Segundo Trimestre del año 2024**

2024

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12^a-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

INTRODUCCION

Teniendo en cuenta los principios del sistema de prestación de servicios, y considerando que, para la E.S.E. Hospital San Carlos, el usuario es el núcleo central de todas nuestras acciones (servicios de salud), se ha implementado el presente sistema que involucra tal principio y amparado en las normas establecidas a fin de determinar el grado de satisfacción de los usuarios quienes lo pueden manifestar mediante las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PRSF).

La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento y seguimiento de la calidad de los servicios.

La atención de quejas y sugerencias de los usuarios, es una alternativa para identificar oportunamente los problemas y desde allí abordar correctivos que permitan el mejoramiento del servicio, involucrando los hallazgos dentro de los planes de mejoramiento.

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

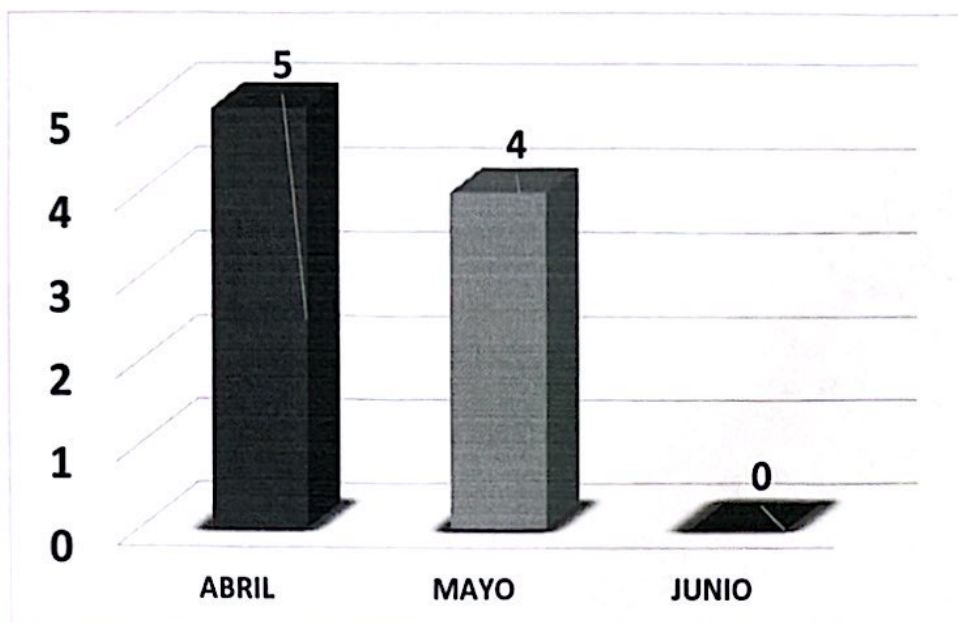
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

GLOSARIO

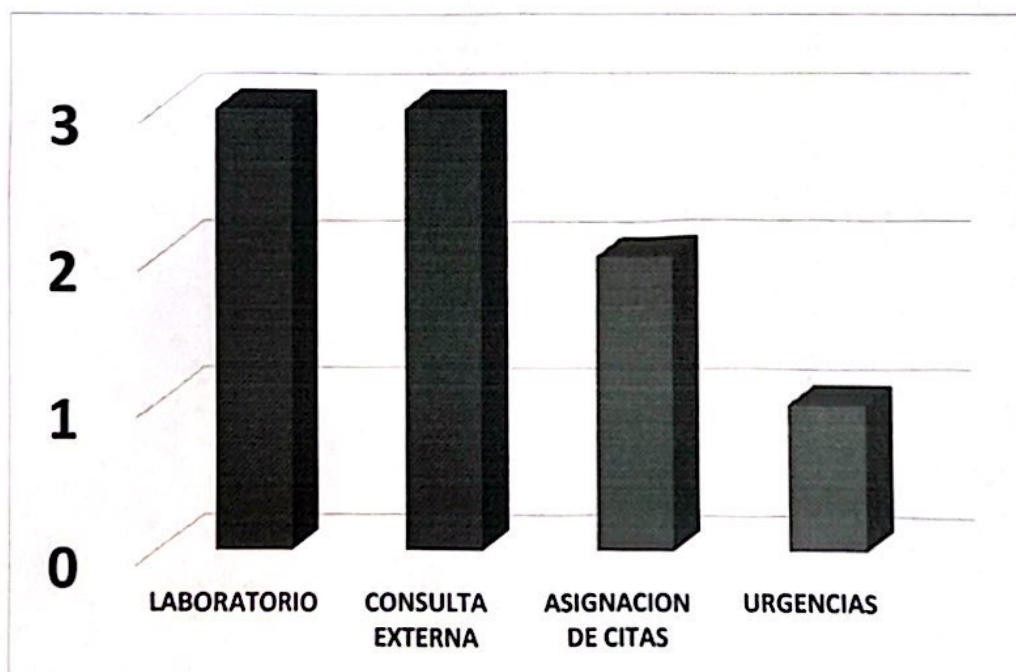
- ❖ **Atención al usuario:** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- ❖ **Buzón:** Pequeña caja ubicada en cada uno de los centros de atención de la ESE y que tiene como objetivo disponer de los formatos para que todo usuario que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.
- ❖ **Derecho de Petición:** El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.
- ❖ **Petición:** facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.
- ❖ **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento, conductas irregulares en la prestación de un servicio.
- ❖ **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad presentada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento en la prestación de un servicio o la atención inoportuna de una solicitud.
- ❖ **Sugerencia:** Es una propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.
- ❖ **Denuncia:** Es una declaración que realiza una persona ante la autoridad pública, de un hecho o una situación que considera que viola las leyes; esperando de la autoridad inicie las investigaciones necesarias y tome las medidas que correspondan.

PQRSF POR MES

Durante el segundo trimestre del presente año, se presentaron PQRSF así:



PQRSF POR ÁREAS



VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”

CONSOLIDADO PQRSF

ITEM	MOTIVO DE LA PQRSF	NOMBRE Y APELLIDOS	EPS	REGIMEN	FECHA
01	Supuesta mala atención y negligencia en laboratorio	Gloria Inés Suarez	Nueva EPS	Contributivo	08/04/2024
02	Supuesta mala atención medica	María José Ortiz	SANITAS	Subsidiado	15/04/2024
03	Supuesta mala forma de responder por parte del medico	Mónica del Pilar Lasso	SANITAS	Contributivo	16/04/2024
04	Supuesta mala entrega de resultados de laboratorio	Alfredo Cubillos	Nueva EPS	Contributivo	19/04/2024
05	No atención al paciente por parte del medico	Dianora Charry	Nueva EPS	Subsidiado	23/04/2024
06	No existe apoyo al área de asignación de citas	Andrea Tobar	Nueva EPS	Subsidiado	06/05/2024
07	No asignación de cita en el área de facturación	José Julián Conde	Nueva EPS	Contributivo	14/05/2024
08	Más personal en laboratorio y prioridad a las personas adultas	Irma Conde	Nueva EPS	Contributivo	15/05/2024
09	Inconformidad por mal servicio en el área de urgencias	Albenis Bonilla	Nueva EPS	Subsidiado	28/05/2024

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Alpe – Huila

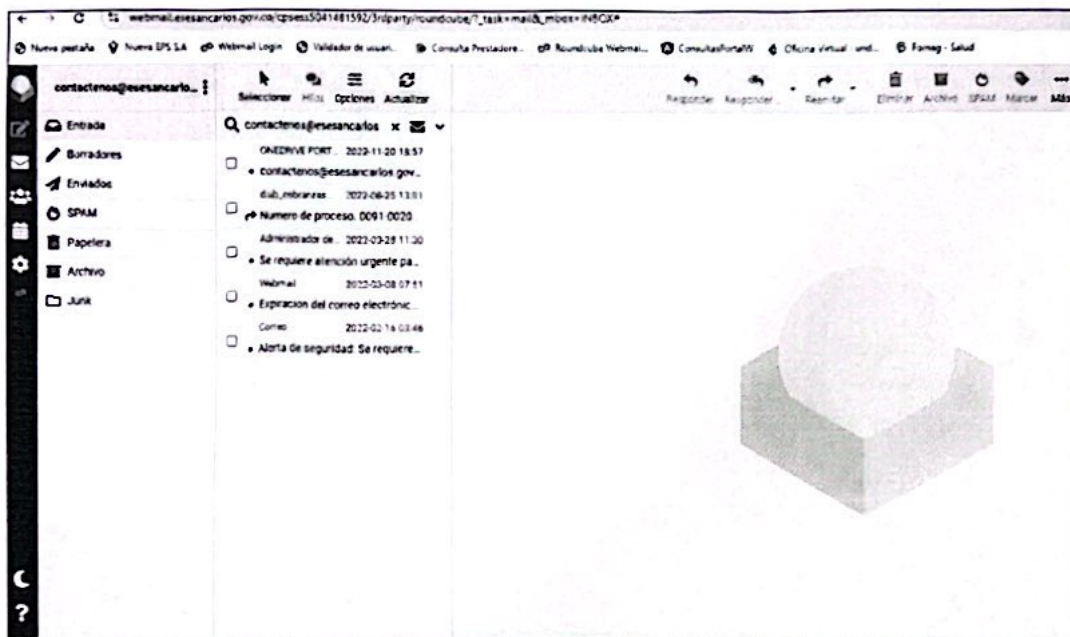
Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”

PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

Se evidencia que en este segundo trimestre los usuarios no interpusieron PQRSF por este medio.



VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12^a-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



ruta para ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

la ruta para instaurar una PQRSF en nuestra página Institucional es:

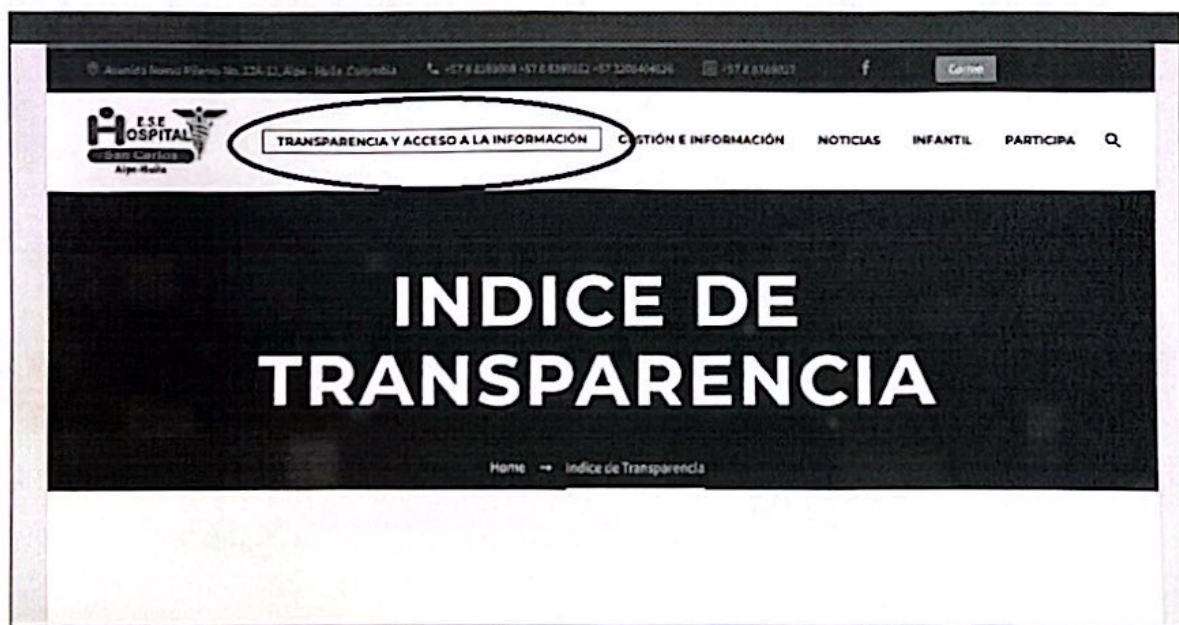
1. Escribir en el navegador google:

E.S.E. Hospital San Carlos de Aipe

2. Al lado derecho de la pantalla dar clic donde dice “Sitio web”.



3. Dar clic en “Transparencia y Acceso a la Información”.



VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”

4. Dar clic en “Mecanismos de Contacto”.

The screenshot shows the website of E.S.E Hospital San Carlos. The header includes the hospital logo and navigation links: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, GESTIÓN E INFORMACIÓN, NOTICIAS, INFANTIL, and PARTICIPA. The main heading is 'INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA'. Below this, a menu item 'MECANISMOS DE CONTACTO' is circled. The content area lists contact information: PUNTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (Aipe - Huila, Avenida Nuevo Milenio # 12a 13, Código postal: 411001), TELÉFONOS DE CONTACTO (Administrativo: +57 8 8389008, Urgencias: +57 8 8389027), HORARIO (Lunes a viernes: 7:00 am a 12:00 m and 2:00 pm a 6:00 pm; Servicio de urgencias: 24 Horas), CORREO ELECTRÓNICO (contactenos@esesancarlos.gov.co), Notificaciones Judiciales (jurico@esesancarlos.gov.co), PQRSD - PREGUNTAS QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, and POLÍTICAS DE SEGURIDAD DEL SITIO WEB.

5. Dar clic en “PQRSD”.

This screenshot is identical to the previous one, showing the same website content. However, the 'PQRSD - PREGUNTAS QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS' link is circled in this view.

VIGILADO SUPERSALUD

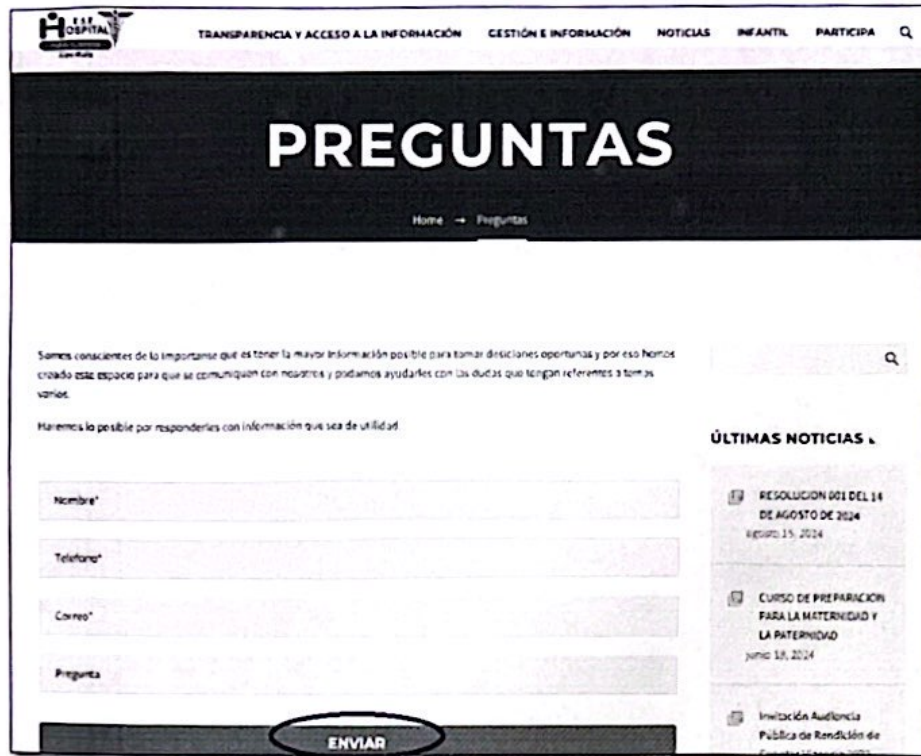
Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”

6. Aparecerá la siguiente pantalla donde digita los datos solicitados y da clic en “enviar”.



PREGUNTAS

Home → Preguntas

Somos conscientes de lo importante que es tener la mayor información posible para tomar decisiones oportunas y por eso hemos creado este espacio para que se comuniquen con nosotros y podamos ayudarles con las dudas que tengan referentes a temas varios.

Haremos lo posible por responderles con información que sea de utilidad.

Nombre*

Telefono*

Correo*

Pregunta

ENVIAR

ÚLTIMAS NOTICIAS

- RESOLUCION 001 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024
agosto 15, 2024
- CURSO DE PREPARACION PARA LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD
junio 18, 2024
- Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023-2024

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12^a-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

PQRSF POR ÁREAS

✚ PQRSF en el Área de Laboratorio.

- ❖ La usuaria manifiesta que la Bacterióloga respondió de mala manera.
- ❖ El usuario manifiesta que los resultados entregados estaban mal.
- ❖ La usuaria manifiesta que falta más personal para toma de muestras.

✚ PQRSF en Consulta externa.

- ❖ La usuaria manifiesta que el medico la atendió de mala manera.
- ❖ La usuaria manifiesta que el médico le respondió de forma grosera.
- ❖ La usuaria manifiesta que el Médico no la atendió a tiempo.

✚ PQRSF en el Área de asignación de citas.

- ❖ La usuaria manifiesta que hace falta personal para asignación de citas ya que solamente había una persona.
- ❖ El usuario manifiesta que funcionaria no le quiso asignar cita médica.

✚ PQRSF en Urgencias.

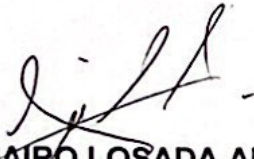
- ❖ La usuaria manifiesta que la atención fue demorada supuestamente porque no había internet.

Procedimiento frente a los PQRSF

El proceso del trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de presentación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el sistema de garantía y aseguramiento y de acuerdo a estándares aceptados en la práctica profesional. Su implementación se realiza en cumplimiento de la normalidad vigente entre ellos, el decreto 1570/93, 1485/94, 14869/94, 2357/95, 1757/94 2174/96 y la circular externa de la superintendencia nacional en salud N°009, Circular Externa 000017 de 2020, Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023.

Se realiza todos los días viernes la apertura de los buzones de PQRSF que se encuentran ubicados en las áreas de Urgencias, Hospitalización y Asignación de Citas, como también se revisa la página institucional a fin de evidenciar si los usuarios han utilizado este medio, al encontrar una PQRSF se procede a hacer el análisis, se notifica al funcionario (a) involucrado (a) el cual tiene tres (3) días contados a partir de la fecha de recibido para rendir sus descargos al área del SIAU y con ello se da respuesta al usuario.

Dependiendo la gravedad de la PQRSF, el funcionario involucrado deberá presentar un Plan de Mejora al área del SIAU el cual le hará seguimiento para que tal situación no vuelva a ocurrir.


JOHN JAIRO LOSADA ANDRADE
Técnico en el Área de la Salud

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co