

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



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

Informe de PQRSF Cuarto Trimestre del año 2024

2024

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-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).

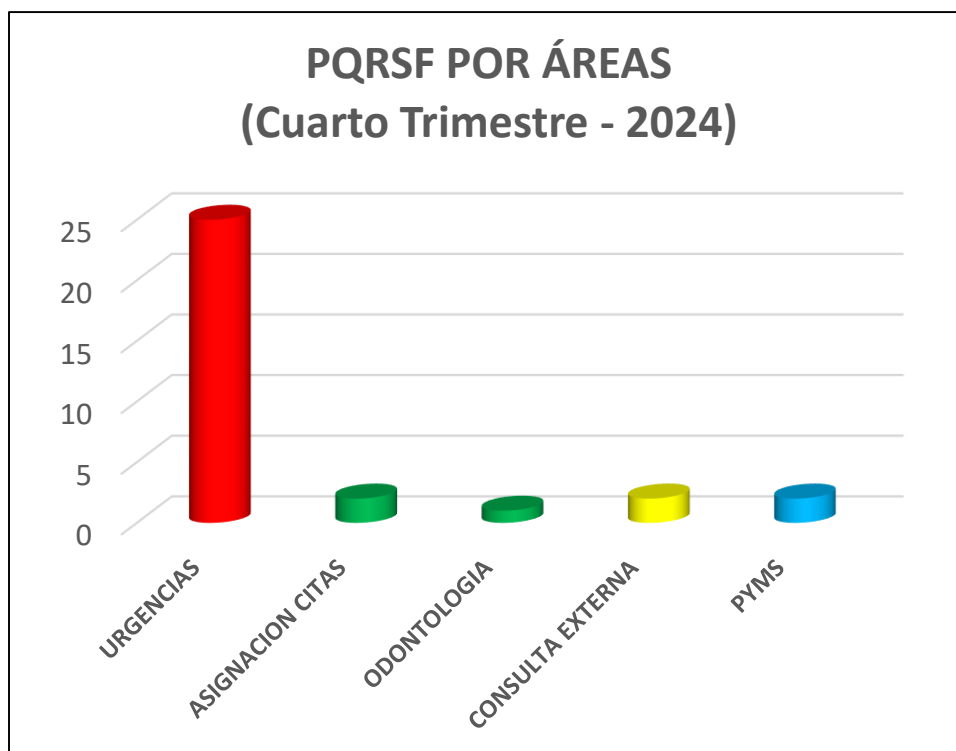
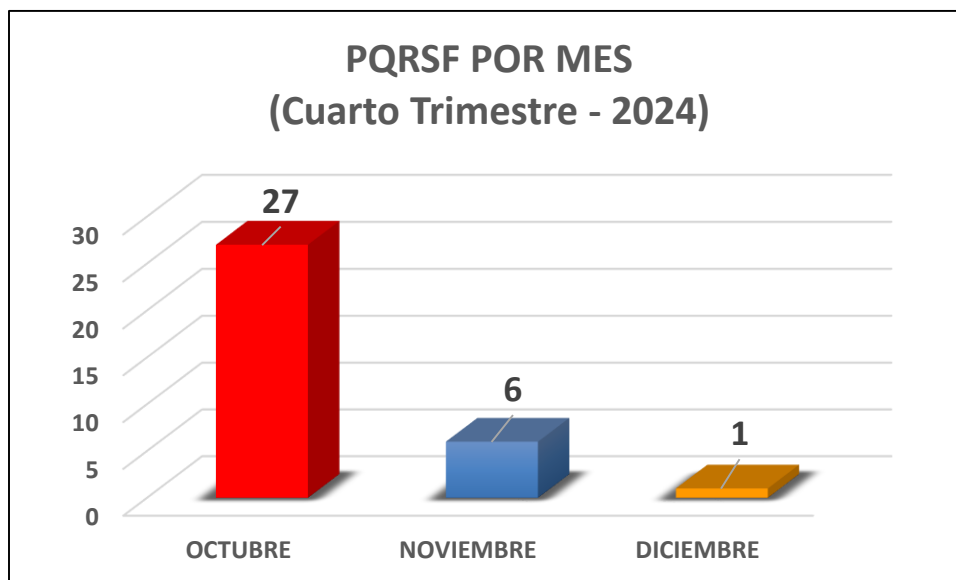
La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento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

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.

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



“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



CONSOLIDADO PQRSF

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



ITEM	MOTIVO DE LA PQRSF	NOMBRE Y APELLIDOS	EPS	REGIMEN	FECHA
1	Excelente servicio prestado por parte de Auxiliares de Enfermería y Doctores del área de urgencias	Paula Cruz	Sin Información	Sin Información	03/10/2024
2	Buen servicio prestado por todo el personal de Urgencias	Luz Helida Portela	SANITAS	Subsidiado	03/10/2024
3	Felicitaciones por el buen servicio prestado por todo el personal de Urgencias, servicios generales y por la alimentación	Navia Méndez	Sin Información	Sin Información	04/10/2024
4	Agradecimiento a los auxiliares de enfermería de Urgencias por el buen servicio	Olga Silva	SANITAS	Subsidiado	07/10/2024
5	Felicitaciones al personal de turno de Urgencias	Juan David Siniste	SANITAS	Subsidiado	07/10/2024
6	Medico Francisco fue grosero	Maria Aracely Osorio	Nueva EPS	Subsidiado	07/10/2024
7	Buen servicio en Urgencias	Hermel Tovar	Nueva EPS	Subsidiado	07/10/2024
8	La auxiliar de enfermería no pudo canalizar la niña	Leidy Yohana Garzon	Nueva EPS	Subsidiado	08/10/2024
9	Estamos conforme con el servicio en Urgencias, la remisión fue rápida	Kely Yesenia Ramirez	SANITAS	Subsidiado	08/10/2024
10	Demora en la atención por la Jefe de PYM	Narly Yolima Garzon	SANITAS	Subsidiado	09/10/2024
11	Felicitaciones al médico y auxiliares de Urgencias por la calidad humana al prestar el servicio	José Alvaro Mosquera	SANITAS	Subsidiado	10/10/2024
12	Felicitaciones a los médicos y enfermeras por la atención recibida, son muy amables y la comida muy rica..	Luisa Fernanda	SANITAS	Subsidiado	13/10/2024
13	El servicio fue muy bueno, atendieron muy bien a mi hijo, excelente servicio de todo el personal	Ovedis Castro	SANITAS	Subsidiado	15/10/2024
14	Mal procedimiento en el área de Urgencias al momento de retirar la sonda	Luis Guillermo Games	SANITAS	Subsidiado	15/10/2024
15	Muy buena atención en el área de Urgencias	Yuri Fernanda Suarez	Sin información	Sin información	15/10/2024

VIGILADO SUPERSALUD

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

Tel 8389162 – 8389008 – 8389027 Cel. 3208404626

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

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”



“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



16	Muy buen servicio por parte de las enfermeras y médicos, muy buena la alimentación.	Miryani Salazar	Nueva EPS	Subsidiado	17/10/2024
17	Excelente servicio y buen trato por parte de las auxiliares y médicos de urgencias, muy buena alimentación, muy bien atendida por todos	Laura Poveda	SANITAS	Subsidiado	17/10/2024
18	Muy bien atendida, super excelente la atención, la comida estuvo súper bien	María Lucy	Nueva EPS	Subsidiado	19/10/2024
19	Felicitaciones al Gerente por el cambio que se ha visto en el Hospital, por prestar un buen servicio	Yubeli Paola Puentes	Nueva EPS	Subsidiado	20/10/2024
20	La comida en hospitalización muy rica, la doctora súper buena con migo	María Lucy Arias	Nueva EPS	Subsidiado	20/10/2024
21	Incumplimiento en el horario para la toma de electros	Edilma Horta	Nueva EPS	Subsidiado	22/10/2024
22	Felicito a la persona que me atendió en urgencias	Libardo Sánchez	Sin Información	Sin Información	23/10/2024
23	La atención en hospitalización fue muy buena	Carlos Iban Arias	Nueva EPS	Subsidiado	25/10/2024
24	Mala práctica, no siguen orden medica en urgencias	Orlando Trujillo Arias	SANITAS	Contributivo	28-10-2024
25	Mal procedimiento odontológico	Maira Alejandra Quiroga	Nueva EPS	Subsidiado	28-10-2024
26	No responden celular cuando se llama para cita	Irma Conde	Nueva EPS	Subsidiado	29-10-2024
27	Le niegan servicio a paciente en Urgencias	Juan David Hernández	Famisanar	Subsidiado	30-10-2024
28	Falta de impresora en consultorio medico	Gloria Villarreal	Nueva EPS	Subsidiado	01-11-2024
29	Mala atención en urgencias por parte de las auxiliares Margarita y Greicy	Astrid Lorena Perdomo	Nueva EPS	Subsidiado	07-11-2024
30	Felicitaciones al personal de urgencias por el buen servicio prestado	Pedro Enil Ruiz	Nueva EPS	Subsidiado	10-11-2024
31	Felicitaciones a la Dra. Karen Gutiérrez por el buen servicio prestado	María Angélica Gonzales	Nueva EPS	Subsidiado	18-11-2024
32	Mal servicio en el área de facturación	Albeiro Rodriguez	Emcosalud	N/A	25-11-2024
33	Agradecida por el buen servicio prestado en urgencias	Silvia Patricia Perdomo	Nueva EPS	Subsidiado	29-11-2024
34	Mala atencion por parte de la medica de PYM	Viviana Conde	Nueva EPS	Subsidiado	09-12-2024

VIGILADO SUPERSALUD

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

Tel 8389162 – 8389008 – 8389027 Cel. 3208404626

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

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

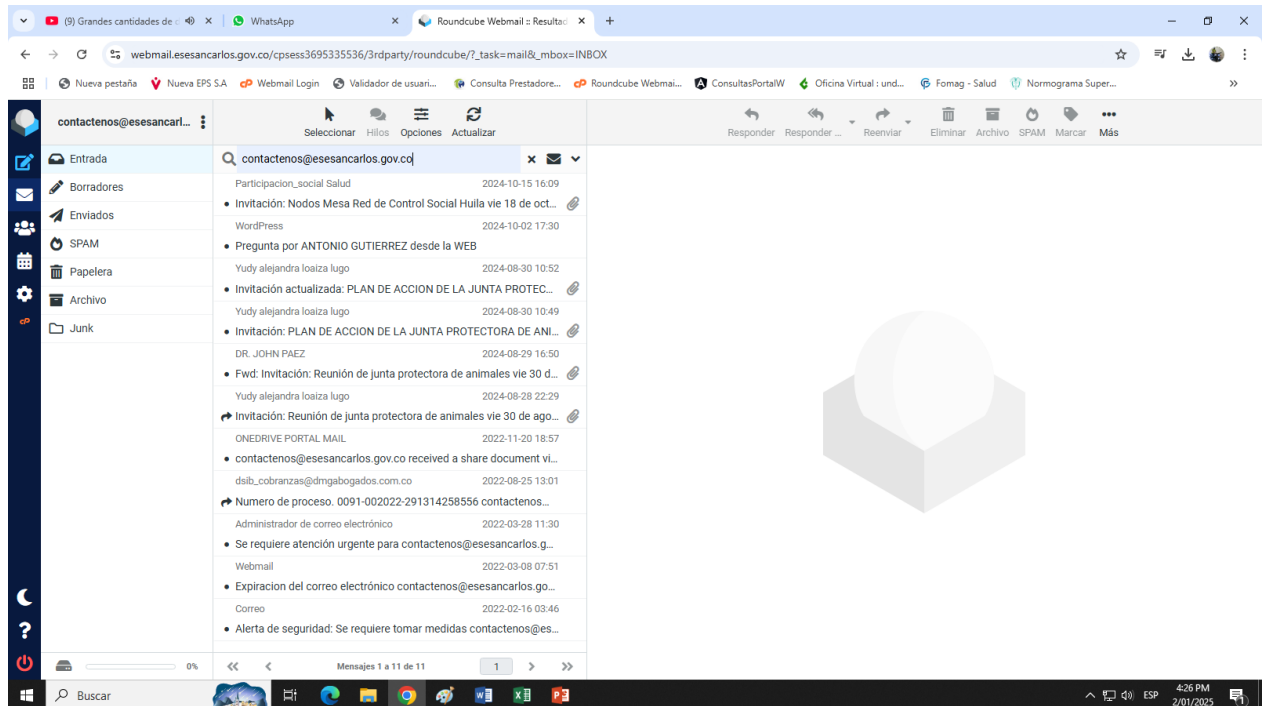
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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



VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

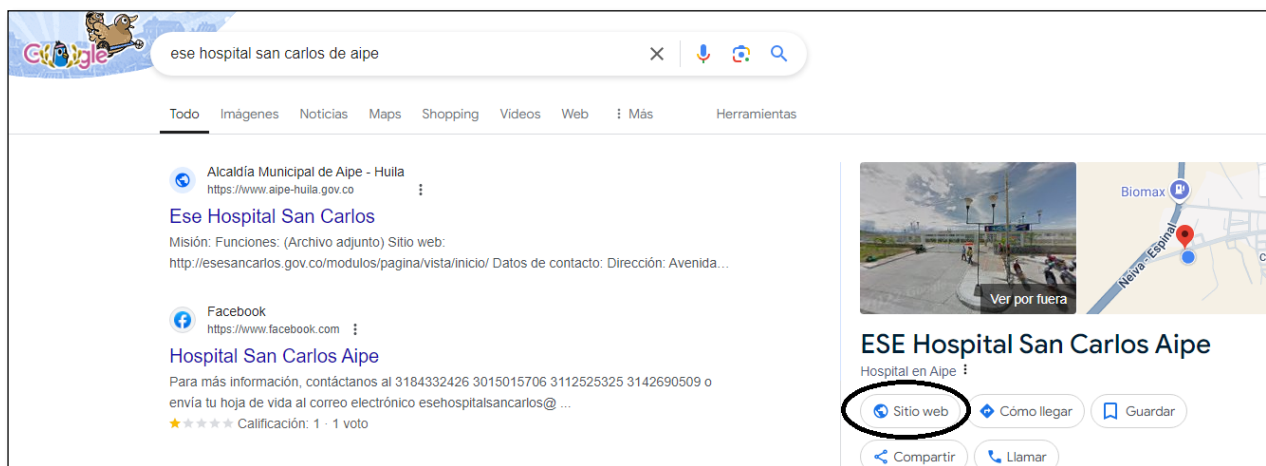
RUTA PARA ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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

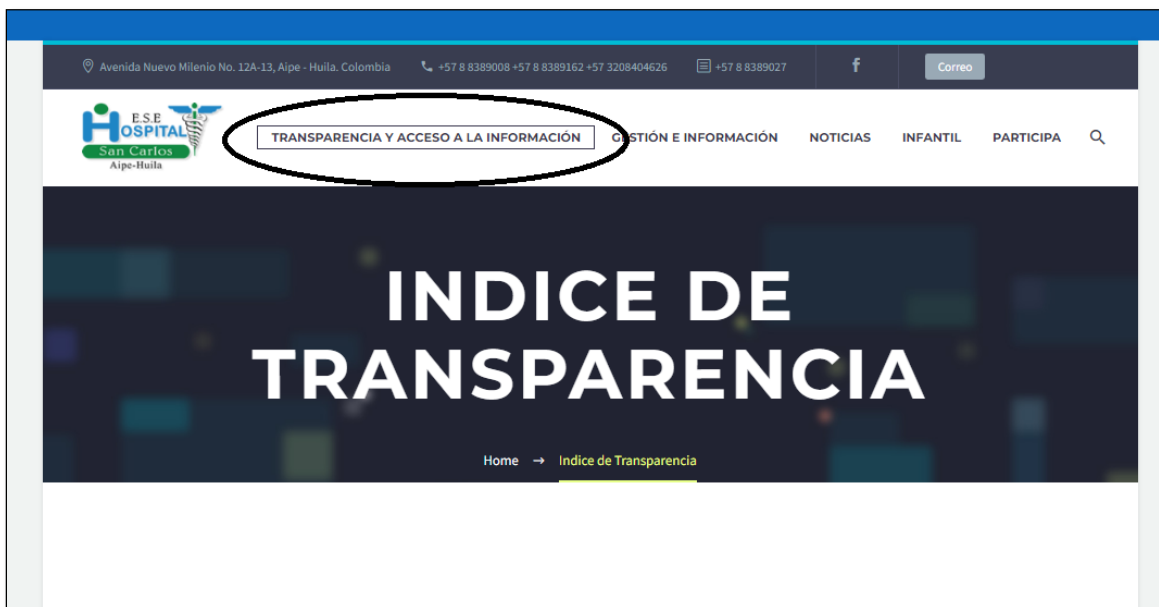
1. Escribir en el navegador google:

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”**.



4. Dar clic en “**Mecanismos de Contacto**”.



5. Dar clic en “**PQRS**”.



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**”.



The screenshot shows a web form titled "PREGUNTAS" (Questions) on the website of E.S.E Hospital San Carlos Aipe - Huila. The form is designed for users to submit questions or inquiries. It includes a header with the hospital's logo and navigation links: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, GESTIÓN E INFORMACIÓN, NOTICIAS, INFANTIL, and PARTICIPA. Below the header, the title "PREGUNTAS" is prominently displayed. A breadcrumb trail shows "Home" and "Preguntas". The main content area contains a paragraph explaining the purpose of the form: "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." Below this text are four input fields: "Nombre*" (Name), "Telefono*" (Phone), "Correo*" (Email), and "Pregunta" (Question). At the bottom of the form is a blue button labeled "ENVIAR" (SEND), which is circled in red. To the right of the form, there is a section titled "ÚLTIMAS NOTICIAS" (Latest News) with three items: "RESOLUCION 001 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024" (August 15, 2024), "CURSO DE PREPARACION PARA LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD" (June 18, 2024), and "Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas" (September 15, 2024).

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

PQRSF POR ÁREAS

PQRSF en el Área de Urgencias.

- ❖ Excelente servicio prestado por parte de Auxiliares de Enfermería y Doctores del área de urgencias.
- ❖ Buen servicio prestado por todo el personal de Urgencias.
- ❖ Felicitaciones por el buen servicio prestado por todo el personal de Urgencias, servicios generales y por la alimentación.
- ❖ Agradecimiento a los auxiliares de enfermería de Urgencias por el buen servicio.
- ❖ Felicitaciones al personal de turno de Urgencias.
- ❖ Buen servicio en Urgencias.
- ❖ La auxiliar de enfermería no pudo canalizar la niña.
- ❖ Estamos conforme con el servicio en Urgencias, la remisión fue rápida.
- ❖ Felicitaciones al médico y auxiliares de Urgencias por la calidad humana al prestar el servicio.
- ❖ Felicitaciones a los médicos y enfermeras por la atención recibida, son muy amables y la comida muy rica.
- ❖ El servicio fue muy bueno, atendieron muy bien a mi hijo, excelente servicio de todo el personal.
- ❖ Mal procedimiento en el área de Urgencias al momento de retirar la sonda
- ❖ Muy buena atención en el área de Urgencias.
- ❖ Muy buen servicio por parte de las enfermeras y médicos, muy buena la alimentación.
- ❖ Excelente servicio y buen trato por parte de las auxiliares y médicos de urgencias, muy buena alimentación, muy bien atendida por todos.
- ❖ Muy bien atendida, súper excelente la atención, la comida estuvo súper bien.
- ❖ Felicitaciones al Gerente por el cambio que se ha visto en el Hospital, por prestar un buen servicio.
- ❖ La comida en hospitalización muy rica, la doctora súper buena con el usuario.
- ❖ Incumplimiento en el horario para la toma de electros.
- ❖ Felicito a la persona que me atendió en urgencias.
- ❖ La atención en hospitalización fue muy buena.
- ❖ Mala práctica, no siguen orden medica en urgencias.
- ❖ Le niegan servicio a paciente en Urgencias.
- ❖ Mala atención en urgencias por parte de las auxiliares Margarita y Greicy.
- ❖ Felicitaciones al personal de urgencias por el buen servicio prestado.
- ❖ Agradecida por el buen servicio prestado en urgencias.

 PQRSF en Odontología.

- ❖ Mal procedimiento odontológico.

 PQRSF en Consulta externa.

- ❖ Medico Francisco fue grosero.
- ❖ Falta de impresora en consultorio médico.

 PQRSF en el Área de asignación de citas.

- ❖ No responden celular cuando se llama para cita.
- ❖ Mal servicio en el área de facturación.

 PQRSF PYMS.

- ❖ Demora en la atención por la Jefe de PYM.
- ❖ Felicitaciones a la Dra. Karen Gutiérrez por el buen servicio prestado.
- ❖ Mala atención por parte de la médica de PYM.

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.

Todos los PQRSF interpuestos en este cuarto trimestre 2024 se les dio respuesta oportuna en su totalidad en los tiempos establecidos, por lo tanto, la E.S.E. Hospital San Carlos, tiene el compromiso de ofrecer cada vez mejores servicios a nuestros usuarios, razón por la cual se hace fundamental conocer las causas de insatisfacción y satisfacción que se puedan estar generando en la atención, ya que esto contribuye a fortalecer nuestro proceso de mejoramiento y alcanzar cada vez más un mayor grado de satisfacción en los usuarios.

En la E.S.E. Hospital San Carlos, es nuestra misión y nuestro mayor compromiso velar por la salud e integridad del paciente, por lo que es importante escuchar sus peticiones y quejas y darles soluciones, pues siempre estaremos prestos a atenderle.

JOHN JAIRO LOSADA ANDRADE
Técnico en el Área de la Salud