
 <p>O'0'¿ Gobernación de Norte de Santander</p>	765r56702s450'31245HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Externa	

ESE HOSPITAL METAL RUDESINDO SOTO

EVALUACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIOS,
INCONFORMIDADES, FELICITACIONES. PQRF

PROCESO SIAU

AUDITORA RESPONSABLE : CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON.

Apoyo a Control Interno.

REONSABLE DEL SERVICIO: ZAIDA MENDOZA. TRABAJADORA SOCIAL Y SUBGERENCIA
SERVICIO DE SALUD.

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE GESTIÓN AUDITADO:

OBJETIVO: Realizar, seguimiento y evaluación al cumplimiento del proceso y procedimiento establecido en el trámite de las peticiones, queja, reclamos, inconformidades, denuncias y felicitaciones presentadas ya sea personalmente o a través del buzón de sugerencias en la ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO, en la dependencia del SIAU.

ALCANCE: En cumplimiento con el Manual Anticorrupción, implementado en la ESE HMRS, donde uno de los pilares es el fortalecer el sistema de información y prevención, de la ocurrencia de actos de corrupción y la efectividad en la aplicación de medidas para evitar que existan, se tomó una muestra de las quejas presentadas en el segundo semestre de la vigencia en diferentes meses para realizar evaluación y seguimiento.

HALLAZGOS: De acuerdo a la muestra de las quejas tomadas relacionadas archivadas, presentadas personalmente radicadas o a través de los buzones que se encuentran en los servicios de la ESE HMRS, se verificó el cumplimiento a los tiempos establecidos para

Generar el trámite de respuesta a las quejas, peticiones, reclamos, denuncias y felicitaciones PQRDF que han sido recibidas en la institución ya sea proveniente interna o externamente sobre la prestación del servicio de salud o que afecten la prestación del servicio de salud.



De acuerdo al consolidación de las PQRDF presentadas en la vigencia 2018, correspondieron a 218 PQRDF, clasificadas y aplicado el indicador así:

PQRDF

Total PQRDF 2,018

218

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRDF	Indicador	%
Por deficiencia de Información	4/218	1,80%
Dificultad de comunicación y acceso	53/218	24.3%
Negación de derechos	1/218	0,45%
Mala atención	24/218	11%
No entrega oportuna de medicamentos	1/218	0,45%
No atención oportuna	32/218	15%
Otros motivos	45/218	21%
Felicitación	58/218	26,00%
TOTAL		100,00%

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Externa	



Si observamos el análisis del indicador vemos que del total de PQRDF el porcentaje mayor correspondiente a un 26%, corresponde a felicitaciones es decir usuarios y pacientes satisfechos con el servicio lo que evidencia que los hay compromiso de los funcionarios que laboran en la ESE HMRS, se debe continuar motivando y estimulando para seguir mejorando.

Le siguió un 24,3%, que mostró inconformidad en dificultad de acceso y comunicación, Tenemos un 15%, que corresponde a la oportunidad en la prestación del *servicio* y un 11% a la mala atención.

Con un rango entre 0,45% y 1.80%, corresponde a deficiencia en la información, negación de derechos y no entrega oportuna de medicamentos y el 21% correspondió a otros motivos, que vale la pena revisar la frecuencia para determinar si es posible de acuerdo a la incidencia que se cree una nueva clasificación que agrupe y se pueda identificar individualmente.

Aunque se está trabajando y avanzando en la seguridad del paciente y humanización del servicio se debe continuar con la mejora continua, los autocontroles y autoevaluaciones.

1. Formato: Existe un formato para las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, inconformidades y felicitaciones, que está debidamente aprobado y es el que se encuentra en cada buzón y también está disponible en la página Web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co.
2. Comunicación Interna, existe formato para solicitar descargos al responsable de suministrar el respectivo descargo y formato para responder al quejoso o comunicar la felicitación.
3. Soporte: Cada PQRDF, cuenta con los respectivos soportes de recibido de la respuesta, aunque en algunas oportunidades a pesar que se tienen las direcciones y teléfonos consignados por el quejoso no se le envía la respuesta de la queja al quejoso a la dirección consignada en la queja, publicándose en cartelera, se recomienda gestionar con la Subdirección administrativa para que se envíen las respuestas bien sea con el mensajero de la Institución o a través del contratista de correo actual que es la Empresa de correos 472.

	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Externa	

4, Tiempo: El tiempo de respuesta a las PQRFD, corresponde al procedimiento y proceso, se pudo evidenciar que se realizan actas de apertura de buzón de PQRFD, se le da dos días al funcionario responsable de la queja para responder y el encargado de la dependencia del SIAU, proyecta la respuesta basado en los descargos y la Subgerente en salud revisa, toma los correctivos si es el caso, firma y envían para entrega de respuesta al quejoso.



Aunque se evidenció que en una queja revisados los tiempos fueron superiores a los establecidos y que de la muestra revisada de quejas correspondiente al segundo semestre, dos quejas no se respondieron y no se aplicó el procedimiento interno de manera completa, se recomienda llevar estricto control con las PQRDF que se reciban que sean igual a las PQRDF que se contestan, por las implicaciones que puede tener el no dar respuesta.

Dos quejas que se revisaron, corresponden a eventos adversos, que se su reporte, análisis, gestión adelantada por la ESE HMRS, seguimiento y cierre debe dejarse al menos copia en la queja, para que sea evidenciado por cualquier funcionario de ente de control o si es el caso si se requiere jurídicamente.

Informes: Se realiza un consolidado mensual con todas las peticiones, quejas, denuncias y felicitaciones donde se clasifican estadísticamente de acuerdo al tipo de Queja, por:

- Deficiencia de información
- Dificultad de comunicación y acceso.
- Negación de derechos
- Mala atención.
- No entrega oportuna de medicamentos.
- No atención oportuna.
- Cancelación de derechos.
- Otros motivos
- Felicitación.



Encuestas de Satisfacción: En lo revisado se evidenció la realización durante la vigencia 2.018, en los servicios por parte de la dependencia del SIAU de encuestas de satisfacción a los pacientes y usuarios que acuden a la ESE HMRS.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Externa	

5. Actas, se evidencias convocatorias y actas del SIAU, para la elección del representante de los usuarios al Comité de usuarios, pero se recomienda que se realicen reuniones y actas periódicamente, se establezcan las fechas y los temas a tratar con relación a asuntos relacionados a la prestación de los servicios de salud para continuar con el mejoramiento continuo y lograr la humanización del servicio con calidad.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la realización de campañas, carteleras folletos donde se invite a utilizar el buzón y se informe la existencia de formatos para las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones en la dependencia del SIU y en la página WEB institucional.
- Se recomienda llevar un libro radicador con el consecutivo de las PQRDF, recibidas de acuerdo a la fecha de recibo y seguimiento de la fecha de respuesta con número del correo que se envía si es el caso y cierre, para evitar que no quede ninguna PQRDF sin contestar.
- Realizar seguimiento y dejar evidencia en los casos que la respuesta así lo manifieste. En los casos de cierran registrarlos. Informar cuando ingresa el paciente a hospitalizar sobre la manera de venir vestidos los familiares a las visitas de acuerdo a lo establecido por las directrices de la ESE HMRS.
- Realizar acciones encaminadas al auto-control y la auto-evaluación del cumplimiento en la gestión del proceso de las PQRDF.
- Las quejas que corresponden a eventos adversos, dejar copia de la gestión adelantada, seguimiento y cierre si es el caso.

	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Externa	

- Que la página WEB, institucional los usuarios y pacientes pueden realizar sus PQRDF y puedan interactuar con los funcionarios de la ESE HMRS, para realizar seguimiento de las PQRDF.
- Establecer que la página WEB institucional los pacientes y usuarios con alguna discapacidad puedan realizar quejas y hacer seguimiento a las mismas.
- Realizar carteleras, folletos etc, con los derechos y deberes tanto a pacientes, como a usuarios y funcionarios de la ESE HMRD.
- Continuar realizando encuestas de satisfacción en los servicios, se tomaron algunos meses del segundo semestre del 2019, julio 128 encuestas, agosto 106 encuestas, octubre 123 encuestas y diciembre 120 encuestas aplicadas, se evidencia el compromiso de los líderes de este proceso.
- Se recomienda en lo posible crear espacios adecuados para la espera de ingreso a la visita de familiares con discapacidad, tercera edad o otra circunstancia.



CRUZ MONICA SANABRIA GUALDRON

Apoyo a Control Interno