



INFORME DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

MAYOR GENERAL MÉDICO

CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ

DIRECTORA GENERAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

INFORME MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
Directora General
Hospital Militar Central

PRESENTACIÓN

El área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo la atención al ciudadano para orientar, recibir, gestionar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en los tiempos que determina la ley, los cuales son presentados por los usuarios afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y particulares que se deriven de la prestación de los servicios integrales, a través de los diferentes canales de atención que la entidad ha puesto al alcance de los usuarios, como son: presencial, correo electrónico, página web, buzón de sugerencias.

El Área de Atención al usuario, es la responsable de generar la respuesta final que se entrega al peticionario mediante documento físico, vía correo electrónico, pagina web o correo certificado.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
1. Avances	5
2. Descripción de la Actividad.....	5
3. Limitaciones.....	5
4. Estadísticas	6

1. Avances

Para el mes de febrero del año 2022, el área de atención al usuario del Hospital Militar Central, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar identificados en el mes anterior y dando respuesta a uno de los motivos más frecuentes de presentación de PQRSDF, el cual corresponde a problemas en el proceso de asignación de citas, así como falta de personal en ventanilla de consulta externa para cubrir la demanda de atención de forma presencial y demoras en atender la línea del contac center, gestionó la contratación de un personal.

2. Descripción de la Actividad.

Para el mes de febrero se realizó la contratación de 02 agentes para el contac center y para el área de consulta externa se contrataron 4 personas nuevas, se redistribuyó el personal en ventanilla para la asignación de citas de forma presencial, para un total de 06 personas ejerciendo esta función.

3. Limitaciones

Teniendo en cuenta que el Área de Atención al Usuario tiene como uno de sus objetivos gestionar las PQRSDF en los diferentes servicios de la entidad, acorde a la normatividad vigente en materia de generar respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios en los tiempos de ley, se ha identificado que la mayoría de inconformidades están dadas principalmente a trámite para solicitud de citas médicas, trámite de autorizaciones, información para apertura y copia de historia clínica, con respecto a la asignación de citas se viene desarrollando una campaña interna de información y cultura para que los usuarios usen los canales virtuales dispuestas para tal fin y así eviten los desplazamientos al Homil.

4. Estadísticas

Tabla N°1 : Distribución de PQRSD por Fuerzas

Tipo de solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Ministerio de Defensa	Particular	Total general
Consulta	1	34	1	1		11	48
Denuncia							
Felicitación / Agradecimiento	2	10	2			3	17
Petición	6	106	7	3	2	45	169
Queja	1	7	3	1	1	4	17
Reclamo	8	77	19	1		3	108
Total general	18	234	32	6	3	66	359

Fuente: Base de datos AUIS Mes de febrero 2022

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de febrero del año en curso, las PQRSD que se presentaron con alta frecuencia, así:

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presentan el mayor número de PQRSD, para el actual mes se presentaron 234 solicitudes correspondientes al (65%) del total general, particulares con 66 que representan al (18%), Fuerza Aérea con 32 que corresponden al (9%) y Armada Nacional con 18 que corresponde al (5%), donde se logró identificar que el mayor número corresponden a peticiones que los usuarios realizaron a través de los diferentes medios (electrónicos y presencial) dispuestos por la Institución para tal fin, como la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones, atención médica de primer nivel, Información de pacientes COVID, aperturas y copias de historia clínica.

Para el segundo mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 359 PQRSD y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 169 corresponden a peticiones sobre conceptos médicos, autorizaciones, copia de historia clínica, con el (47%), continúan los reclamos 108, lo cual equivalen al (30%), los usuarios exponen que no hay disponibilidad de agendas, autorizaciones y asignación de citas médicas en su mayoría estos casos corresponden a PQRSD interpuestos por la SUPERSALUD y 48 consultas con un (13%), el cual trata sobre atención en los dispensarios y programación de procedimientos, como también renovación de las autorizaciones.

Tabla N°2 Clasificación de PQRSDf por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central

Tipo de Solicitud	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad Clínica Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Investigación Científica	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad Financiera	Unidad Médica Hospitalaria	Total general
Consulta	24		1	4	2	2			1	8	6			48
Denuncia														
Felicitación / Agradecimiento	2									13			2	17
Petición	62	17	7	10	17	3	3	7	1	11	3	4	16	161
Queja	5	1	2							7			1	16
Reclamo	23		12	5	1		1	1		40			22	105
Total general	116	18	22	19	20	5	4	8	2	79	9	4	41	347

Fuente: Base de datos AUIS Mes de febrero de 2022

En el cuadro anterior, las PQRSDf gestionadas en el área de Atención al Usuario a las diferentes Unidades de la Entidad, se restaron 12 del total general que corresponden a PQRSDf que fueron remitidas por competencia a las diferentes Fuerzas y se pueden visualizar en la Tabla N°3, además se puede evidenciar 116 gestionadas de forma directa debido a la premura en la respuesta de las cuales 62 (18%) corresponden a peticiones que los usuarios presentaron a través de los diferentes medios recibidas mediante la página web institucional, correo electrónico y mediante el formato de PQRSDf de forma presencial, entendiéndose peticiones cuando una persona solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, que para el caso en particular correspondió a la asignación de citas médicas, trámite de autorizaciones, información médica de pacientes COVID solicitud e información para apertura y copia de historia clínica (Atributo accesibilidad)

En su orden, se encuentra la Unidad de Servicios Ambulatorios, con 79 requerimientos, donde 40 corresponden al (12%) del total general relacionados con reclamos, concernientes a asignación de citas, y demora en la atención presencial de central de citas, entre otros, exámenes de radiología y demora en la programación de procedimientos, se evidencia que se mantiene la tendencia en estos requerimientos que son reiterativos a través de los diferentes medios.

Las cifras denotan el aumento en peticiones y reclamos de los usuarios, que fueron remitidas por el Área de Atención al usuario a la Unidad de Servicios ambulatorios, debido a la falta de oportunidad para el acceso a la solicitud y asignación de citas médicas en el área de consulta externa, y realización de exámenes radiológicos.

En los reclamos se encuentran incluidas las allegadas por la Superintendencia de Salud que en su mayoría corresponden a varias solicitudes relacionadas con citas, programación de cirugías, (Atributo accesibilidad).

En su orden, se encuentra la Unidad Médica Hospitalaria con 41 requerimientos donde 22 corresponden al (6%) del total general relacionados a reclamos, los usuarios presentaron varias solicitudes sobre viáticos para cumplimiento a citas en el HOMIL, solicitud de certificación de discapacidad, entrega de medicamentos, , no disponibilidad de citas médicas, citas para realización de exámenes, resultados de polisomnografías, y conceptos médicos para realización de JML, solicitudes que se realizan a través de los diferentes medios. (Atributo accesibilidad, Oportunidad, Continuidad).

Tabla N°3 Informe de PQRSDF remitidas por competencia al asegurador

Tipo de solicitud	Dirección Sanidad Ejército	Dirección General Sanidad Militar DIGSA	Director Sanidad Fuerza Aérea	Total general
Petición	7		1	8
Queja			1	1
Reclamo	1	2		3
Total general	8	2	2	12

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de febrero del 2022

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla, el Área de Atención al usuario se recibieron 12 PQRSDF que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

Del total de las PQRSDF, relacionadas, 8 fueron remitidas por competencia a la Dirección de Sanidad Ejército, de las cuales 7 peticiones, tratan sobre autorización de servicios médicos, disponibilidad de citas en dispensario, atención domiciliaria, solicitud pago de viáticos por traslado de paciente, reembolso por no suministro de medicamentos y citas médicas particulares, 1 reclamo relacionado con aprobación de CTC de medicamento. Se tramitaron 2 reclamos a la Dirección General de Sanidad Militar por entrega de medicamentos y por inconformidad en el desplazamiento al Dispensario para autorizaciones; se remitió a Sanidad de la Fuerza Aérea 1 petición relacionada con solicitud de conceptos médicos y 1 queja por falta de información para atención del adulto mayor.

En cumplimiento al proceso de acreditación que actualmente se desarrolla en la Entidad, el Área de Atención al Usuario, caracterizó las PQRSDF por los 6 atributos de habilitación (Accesibilidad, Oportunidad, Continuidad, Seguridad, Satisfacción y Pertinencia), las cuales se relacionan a continuación en la tabla No 4.

Tabla No. 4 Atributos de Calidad vs PQRSDF

Atributos de Habilitación	Consulta	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición	Queja	Reclamo	Total general
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	11			66	1	63	141
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	1			1		4	6
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	36		1	93	2	16	148
Pertinencia (Urgencias)						1	1
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			16				16
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)				9	14	24	47
Total general	48		17	169	17	108	359

Fuente: Base de datos AUIS Mes de febrero del 2022

En la tabla anterior y en concordancia con la tabla No. 2, se identifica que los atributos con mayor frecuencia para el mes de febrero de 2022, se clasificaron: Oportunidad con 148 (41%) del total general, Accesibilidad con un total general de 141 (39%), seguido Seguridad 47 (13%), de los registros que corresponden al atributo de oportunidad, se encuentran relacionados con solicitud de conceptos médicos, información general y sobre programación de procedimientos quirúrgicos entre otros.; (atributo de oportunidad),

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Consulta	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	1		4	94			99
Internet: Sitio Web	47			6			53
Radicados			13	68	17	108	206

Fuente: Base de datos AUIS Mes de febrero del 2022

En la tabla No. 5, las PQRSDF se clasificaron de acuerdo con los medios utilizados por los usuarios dando como resultado que la mayor frecuencia para este mes fue radicación por registro y correspondencia, en donde 206 (58%) corresponden a documentos radicados por los usuarios; en comparación al mes anterior se mantiene esta tendencia y presenta un aumento en el mes de febrero, en segundo lugar se encuentra solicitudes presentadas por correo electrónico con 99 (28%) , siendo éstos los más significativos utilizados por los usuarios.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF por Meses

Meses	Consulta	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición	Queja	Reclamo	Total general
Enero	20		3	62	6	43	134
Febrero	28		14	107	11	65	225
Total general	48		17	168	17	108	359

Fuente: Base de datos AUIS Mes de febrero de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas mes a mes al Área de Atención al usuario; se observa que en el mes de febrero se recibieron 225 PQRSDF equivalentes a (63%) del total de las PQRSDF recibidas en el periodo; con respecto al mes de enero se recibieron 134 PQRSDF que equivalen al (37%) del total general.

Tabla No 7 información de 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIIT	Febrero
1. Certificado nacido vivo	0
2. Atención Inicial de Urgencias	6
3. Certificado de Defunción	2
4. Historia Clínica	10
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	76
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	5
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	5
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	0
10. Donación voluntaria de Sangre	0

Fuente: Base de datos AUIS Febrero 2022.

En la tabla 7. Se puede apreciar las solicitudes correspondientes a los 10 trámites del HOMIL inscritos en la función pública allegados a la Oficina de Atención al Usuario los cuales fueron gestionados y respondidos en los términos de ley.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario