
 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>Unidad de Salud y Bienestar Comunitario</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>FO-ARH-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 1 de 1</b>

Informe del grupo de apoyo a la oficina Asesora de control interno


### ANALISIS DE PQRS.

<b>PROCESO AUDITADO</b>	<b>PQRS</b>
<b>AUDITORES</b>	María Eufracia Sandoval Pino ,María Fernanda Solarte López y Edna Mercedes López Molina
<b>OBJETO</b>	Realizar evaluación de las PQRS
<b>ALCANCE</b>	Revisar la información entregada por el área de SIAU
<b>MARCO LEGAL</b>	<p>Resolución 1757 del 1994</p> <p><b>Artículo 4.</b> Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, se deberá a través suyo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.</li> <li>2. Atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias, que se presenten en salud, ante la institución y/o dependencia pertinente en la respectiva entidad territorial, sin perjuicio de los demás controles establecidos legalmente.</li> </ol>

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>INSTITUCIÓN PARA LA ATENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>FO-ARH-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 1 de 1</b>


Informe del grupo de apoyo a la oficina Asesora de control interno

	<p>3. Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud.</p> <p>4. Exigir que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestatarias de salud, entreguen información sistematizada periódicamente a las oficinas de atención a la comunidad o a quienes hagan sus veces, de los niveles departamentales, distritales y municipales.</p> <p>5. Garantizar que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de los servicios de salud, tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios.</p> <p>6. Elaborar los consolidados de las inquietudes y demandas recibidas, indicando las instituciones y/o dependencias responsables de absolver dichas demandas y la solución que se le dio al caso, con el fin de retroalimentar el servicio de atención a la comunidad.</p> <p>Norma Técnica NTC-ISO Colombiana 9000 Satisfacción, Reclamos y Quejas de Clientes le ayuda a gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes con más eficacia. Una buena gestión de estos temas puede conducir a niveles de satisfacción más altos y a</p>
--	--

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE</b> <small>UNIVERSIDAD DE LA AMÉRICA LATINA</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 1 de 1


Informe del grupo de apoyo a la oficina Asesora de control interno

	una mejor reputación de la entidad
	<p>Resolución 2082 del 2014: Ejes trazadores en el Sistema Único de Acreditación en Salud. Los procesos del Sistema Único de Acreditación en Salud se fundamentarán en los siguientes ejes trazadores •</p> <p>Atención centrada en el usuario de los servicios de salud, cuya meta es identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades.</p>
	<p>Proceso de transformación cultural permanente, cuya meta es lograr compromiso en la atención con calidad por parte de las entidades y personal que allí labore y el aporte al desarrollo sostenible con un comportamiento ético y transparente.</p>
	<p>RESOLUCIÓN 1445 DE 2006: Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia: Estándar 47. Código: (AsEV2) La organización tiene un proceso estandarizado que monitoriza sistemática y periódicamente los comentarios de los usuarios manifestados como sugerencias, solicitudes personales, felicitaciones, quejas y reclamos de los usuarios y cuenta con un mecanismo para responder en forma oportuna y efectiva y retroalimentar al</p>

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN JOSÉ</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 1 de 1


Informe del grupo de apoyo a la oficina Asesora de control interno

	<p>personal de la institución sobre el comportamiento o tendencia del proceso y la intervención implementada para su mejoramiento. Incluye: 5 4 3 2 1</p> <p>Criterios: • Consolidación, análisis y formulación e implementación de acciones de mejoramiento. • Conocimiento del proceso por todas aquellas personas que tienen contacto directo con público. • Capacitación sobre los cambios y el mejoramiento realizados. • Indicadores de oportunidad y efectividad en las respuestas.</p>
	<p>Resolución interna del HUSJ # 182 DEL 2010,, por la cual se adopta los deberes y derechos de los pacientes , Código de ética , formato de quejas y reclamos</p>
FECHA DE AUDITORIA	<p>Inicio: 2 de mayo 2018.</p> <p>Finaliza el 8 de mayo del 2018</p>
METODOLOGIA	<p>Solicita información al SIAU de indicadores y los formatos</p>
CRITERIOS DE AUDITORIA	<p>Verificar la evidencia</p>

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POSAVIAH</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 1 de 1

Informe del grupo de apoyo a la oficina Asesora de control interno

CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE del 2018 DE PQRS, POR SERVICIO				
SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS Y PETICIONES	FELICITACIONES	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	37	10	13	27
QUIRURGICAS 1	4	2	12	4
QUIRURGICAS 2	3	0	23	3
MEDICAS	4	3	35	4
GINECOLOGIA	3	0	5	3
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0	0	0
HUSJ	0	2	7	0
PEDIATRIA	10	2	24	10
TRAUMATOLOGIA	10	10	121	10
CIRUGIA AMBULATORIA	4	1	23	4
QUEMADOS	0	3	14	0
UCIP	1	1	29	1
NEONATOS	1	2	8	1
CONSULTA EXTERNA	27	4	3	27
LABORATORIO CLINICO	1	0	0	1
FACTURACION	4	0	0	4
HUMANIZACION	0	0	0	0
ECONOMATO	2	0	0	2
ONCOLOGIA	1	0	16	0
REHABILITACIÓN	0	1	0	0
URGENCIAS PEDIATRIA	1	0	0	0
SERVAGRO	2	1	0	2
MEDICOQUIRURGICAS1	1	4	51	1
UCINT	1	0	1	1
MAMA CANGURO	0	0	0	0
COMITE DE CURACIONES	4	1	2	4
UNIDAD MENTAL	4	0	2	4

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>			<b>FO-ARH-01</b>
				<b>Versión: 02</b>
				<b>Página 1 de 1</b>


**Informe del grupo de apoyo a la oficina Asesora de control interno**

MEDICOQUIRURGICAS2	2	1	45	2
BANCO DE SANGRE	0	0	1	0
SINTRAOEPUH	0	0	0	0
UCI	1	2	1	1
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
ANGESIOLOGIA	5	0	1	5
ENDOSCOPIA	3	0	7	3
FARMACIA	4	0	0	3
IMAGENOLOGIA	1	0	0	1
SERVICIOS GENERALES	1	0	0	1
CARDIOLOGIA	0	0	0	0
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>50</b>	<b>444</b>	<b>127</b>

**CONSOLIDADO DE PQRS DEL PRIEMER TRIMESTRE DEL 2018**

<b>Formatos</b>	<b>enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>marzo</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Quejas</b>	44	44	54	142	22%
<b>Sugerencias</b>	16	13	21	50	8%
<b>Felicitaciones</b>	162	149	133	444	70%

Se analiza que de las 636 PQRS, que se obtiene en la institución en el periodo de enero a marzo del 2018, 142 que corresponde a 22% , son quejas, 50 que corresponde a 8% , son solicitudes o sugerencias y 444 que corresponde a un 70% son felicitaciones esto nos permite analizar que se tiene usuarios en un

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 1 de 1

### Informe del grupo de apoyo a la oficina Asesora de control interno

70% satisfechos con la atención brindada por la institución. Las felicitaciones son principalmente al personal asistencial de salud.

De las quejas y sugerencias que son 192, tienen planes de mejoramiento 127, que corresponde a un 67%.

Se observa que los servicios que más tienen quejas son:

Urgencias ( 37), con 27 planes de mejora.

Consulta externa (27), con 27 planes de mejora.

Pediatría ( 10 ) tiene 10 planes de mejora

Traumatología (10) con 10 planes de mejora.

Es importante resaltar que a partir del mes de febrero el Dr. Arnulfo Orobio Coordinador de la Unidad de Urgencias contestó las quejas sin especificar plan de mejora. El motivo principal de las Quejas se resume en demora de la atención en el área de consultorios y la presencia de pacientes psiquiátricos que atentan contra la integridad de los demás pacientes.


Con respecto a las quejas de Consulta Externa es importante recalcar que hay quejas reiterativas sobre el **Maltrato del Dr. Héctor Ortiz Oftalmólogo** con los pacientes, esto se viene presentando desde el año anterior sin que haya en definitiva una corrección efectiva a esas quejas.

También se presentan quejas de diferentes usuarios por la falta de la rampa en consulta externa que hace difícil su movilización.

Se han presentado quejas del área de facturación por la demora en ingresos, egresos y otros trámites de pacientes

Se analiza que las Áreas no cuentan con el seguimiento de los planes de mejora de las PQRS.

Se sugiere


 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>Unidad de Salud y Bienestar</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>FO-ARH-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 1 de 1</b>


### Informe del grupo de apoyo a la oficina Asesora de control interno

Implementar el formato de plan de acción, de hospital universitario San José de Popayán que se encuentra en planeación, que permita identificar las necesidades y problemas de los pacientes y familiares a quienes se debe dirigir los servicios institucionales, se clasifiquen sus necesidades.

Se sugiere que el SIAU, realice el análisis de las PQR, en conjunto con las áreas y se realice planes de acción y se le realice el seguimiento trimestral.

Se anexa Soporte de análisis de PQRS, en exell.

  
**EDNA MERCEDES MOLINA LOPEZ.**  
 Jefe de oficina asesora de control interno.  
 Hospital Universitario San José de Popayán.

  
**MARIA FERNANDA SOLARTE LOPEZ.**  
 Medica de oficina asesora de control interno.  
 Hospital Universitario San José de Popayán.

**MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO**  
 Enfermera de oficina asesora de control interno.  
 Hospital Universitario San José de Popayán.