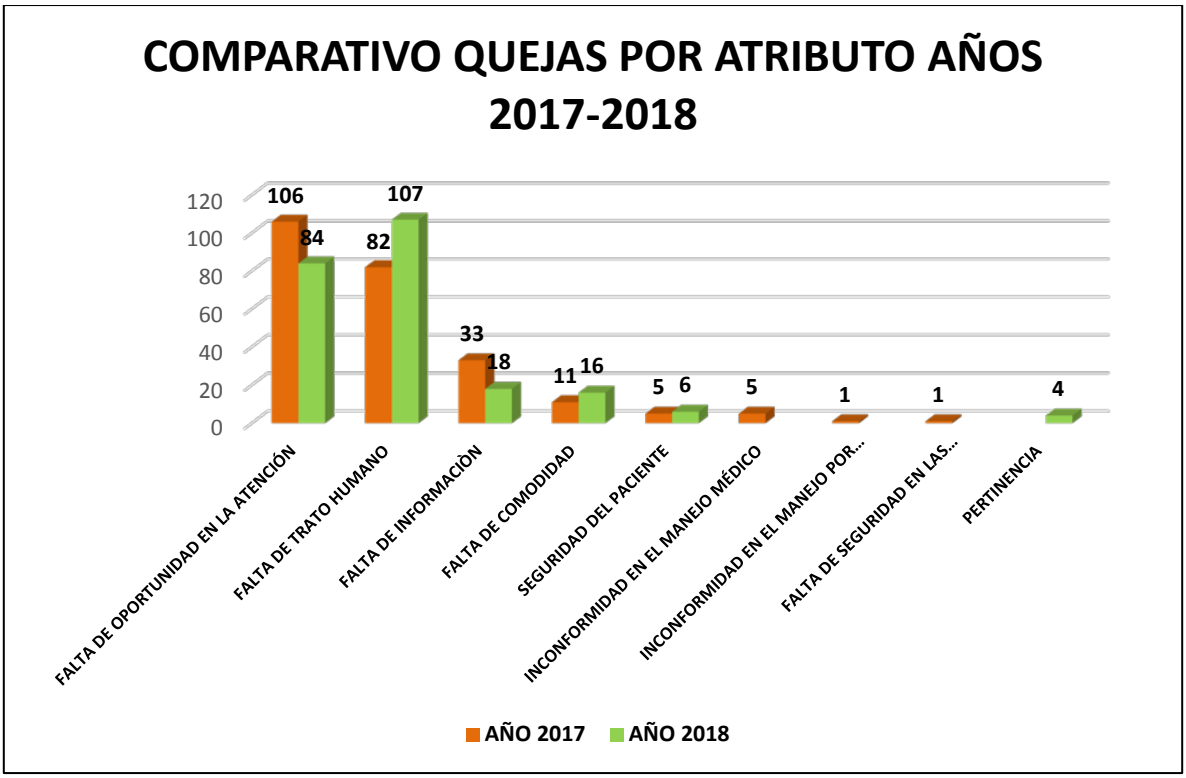
INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2017-2018

Teniendo en cuenta la anterior información tenemos una proporción de quejas Vs felicitaciones
Año 2017 por 1 queja 5.9 felicitaciones
Año 2018 por 1 queja 4 felicitaciones

COMPORTAMIENTO QUEJAS ENERO A DICIEMBRE 2017 – 2018

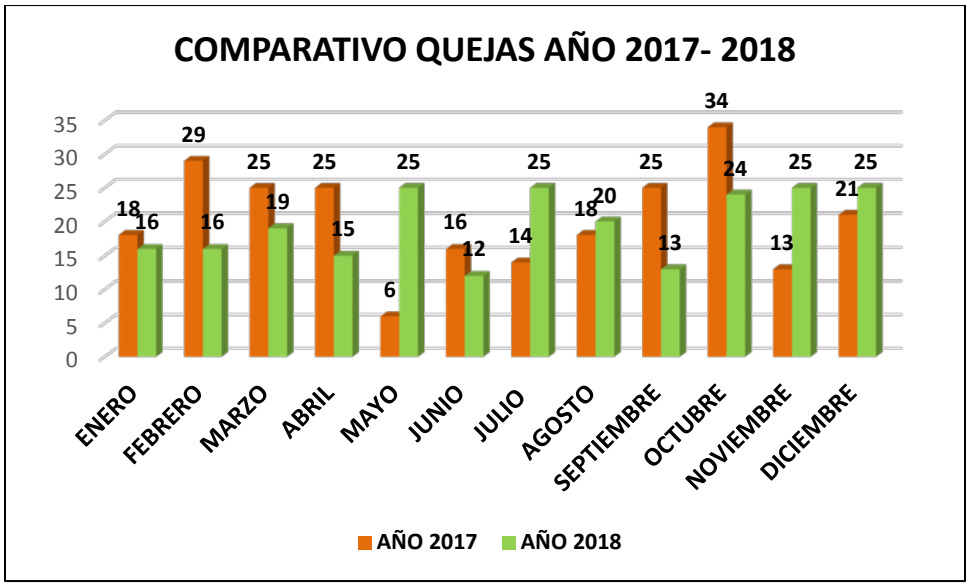
ATRIBUTO DE CALIDAD	2017	%	2018	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	106	43	84	36
FALTA DE TRATO HUMANO	82	34	107	45
FALTA DE INFORMACIÒN	33	13	18	8
FALTA DE COMODIDAD	11	4	16	7
SEGURIDAD DEL PACIENTE	5	2	6	2
INCONFORMIDAD EN EL MANEJO MÉDICO	5	2	0	0
INCONFORMIDAD EN EL MANEJO POR ENFERMERIA	1	1	0	0
FALTA DE SEGURIDAD EN LAS PERTENENCIAS DEL USUARIAO	1	1	0	0
PERTINENCIA	0	0	4	2
TOTAL	**244**	**100**	**235**	**100**

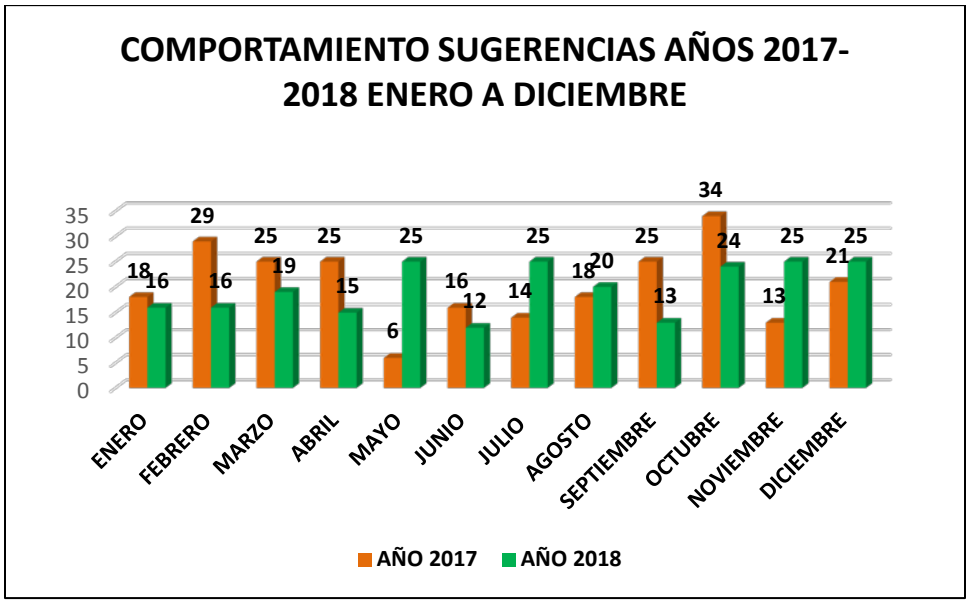


En el diagrama de barras nos podemos dar cuenta que la principal causa de queja para el año 2017 fue la falta oportunidad en la atención con 106 casos que corresponde al 43% y para el año 2018 se tiene que la primer causa de queja es la falta de trato humano con 107 casos que corresponde al 45%, como segunda causa de queja para el año 2017 se tuvo la falta de trato humano con 82 casos que corresponde al 34 % y para el año 2018 es la falta de oportunidad en la atención con 84 casos que corresponde al 36%.

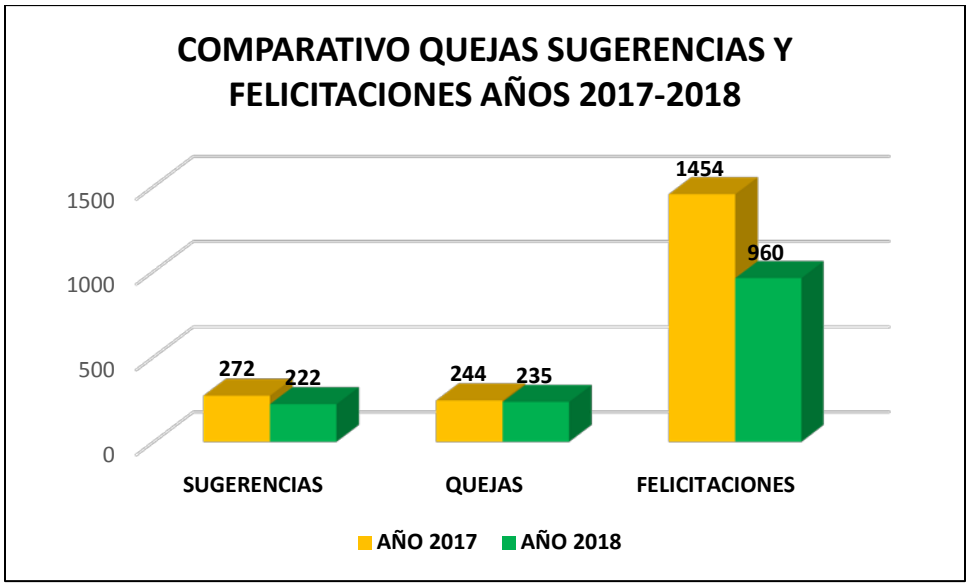
Con las dos primeras causas de queja se puede evidenciar que sumadas tienen un 81% del 100% total de quejas temas relevantes sobre los cuales se debe continuar trabajando y así, disminuir el número de quejas por estas dos causas.

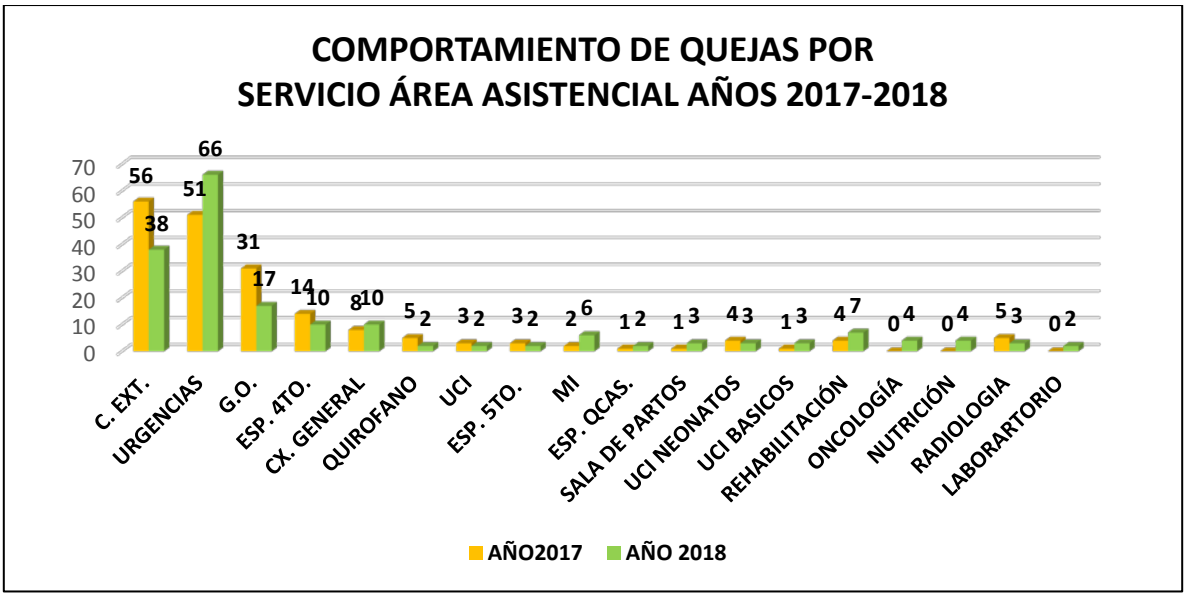
A través del subproceso de orientación e información se continúa realizado búsqueda activa de quejas.

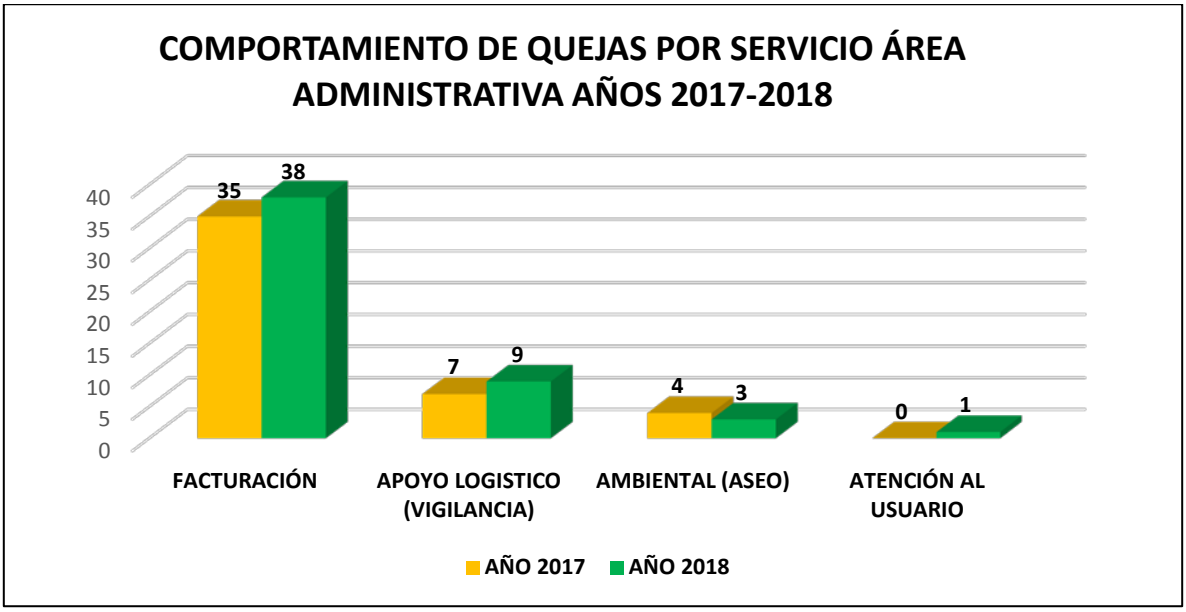

COMPARATIVO QUEJAS AÑO 2017- 2018
35
30
25
20
15
10
5
0
18 16
29 16
25 19
25 15
25 6
16 12
25 14
18 20
25 13
34 24
25 13
25 21
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE
AÑO 2017
AÑO 2018


COMPORTAMIENTO SUGERENCIAS AÑOS 2017-2018 ENERO A DICIEMBRE
35
30
25
20
15
10
5
0
18 16
29 16
25 19
25 15
25 6
16 12
25 14
18 20
25 13
34 24
25 13
25 21
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE
AÑO 2017
AÑO 2018

COMPORTAMIENTO FELICITACIONES AÑOS 2017-2018 ENERO A DICIEMBRE
200
150
100
50
0
121
76
108
72
136
76
83
70
133
80
100
85
98
109
128
102
178
52
151
84
87
74
131
80
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE
AÑO 2017
AÑO 2018


COMPARATIVO QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑOS 2017-2018
1500
1000
500
0
272
222
244
235
1454
960
SUGERENCIAS
QUEJAS
FELICITACIONES
AÑO 2017
AÑO 2018


COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO ÁREA ASISTENCIAL AÑOS 2017-2018
70
60
50
40
30
20
10
0
56
38
51
66
31
17
14
10
8
10
5
2
3
2
3
2
2
6
1
2
1
3
4
3
1
3
4
7
0
4
0
4
5
3
0
2
C. EXT.
URGENCIAS
G.O.
ESP. 4TO.
CX. GENERAL
QUIROFANO
UCI
ESP. 5TO.
MI
ESP. QCAS.
SALA DE PARTOS
UCI NEONATOS
UCI BASICOS
REHABILITACIÓN
ONCOLOGÍA
NUTRICIÓN
RADIOLOGIA
LABORARTORIO
AÑO2017
AÑO 2018


COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO ÁREA ADMINISTRATIVA AÑOS 2017-2018
40
35
30
25
20
15
10
5
0
35
38
7
9
4
3
0
1
FACTURACIÓN
APOYO LOGISTICO (VIGILANCIA)
AMBIENTAL (ASEO)
ATENCIÓN AL USUARIO
AÑO 2017
AÑO 2018

PRIMEROS 10 SERVICIOS DONDE SE PRESENTARON LAS QUEJAS VS PACIENTES ATENDIDOS AÑO 2018										
SERVICIO	Urgencias	C. Externa	Ginecología	Cx. General	Esp. 4to	MI	Esp. QCAS	Esp. 5TO	UCI	QUIROFANO
QUEJAS	66	38	17	10	10	6	2	2	2	2
USUARIOS ATENDIDOS	7.747	43334	2630	1409	2264	1419	796	712	380	13101
%	0,0085	0.0008	0,0064	0,007	0,004	0,004	0.002	0.002	0.005	0.0001

Urgencias 66 quejas
28 Falta de trato Humano
23 Falta de oportunidad en la atención
6 Falta de información
5 Falta de comodidad
4 Pertinencia

Consulta externa 38 (36 quejas consulta externa y 2 call center)
Consulta externa 35 quejas
28 Falta de oportunidad en la atención
7 Falta de trato Humano
1 Falta de información
Call center 2 quejas
2 Falta de oportunidad en la atención

Ginecologia 17 quejas
8 Falta de oportunidad en la atención
7 Falta de trato Humano
2 Seguridad del paciente

Cx. General 10 quejas
5 Falta de trato Humano
3 Falta de comodidad
2 Falta de oportunidad en la atención

Esp. 4to UCS 10 quejas
8 Falta de trato Humano
1 Falta de oportunidad en la atención
1 Falta de comodidad

Medicina Interna 6 quejas
3 Falta de trato Humano
2 Falta de oportunidad en la atención

1 Seguridad del Paciente

Especialidades quirurgicas 2 quejas
2 Falta de información

Especialidades 5to. 2 quejas
1 Falta de trato Humano
1 Falta de oportunidad en la atención

UCI Adultos 2 quejas
1 Falta de trato Humano
1 Falta de información

Quirófano 2 quejas
1 Falta de información
1 Falta de comodidad

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AÑO 2018

Para efectos de realizar la evaluación de las quejas presentadas en el año 2017, se realiza la clasificación de acuerdo a los atributos de calidad definidos en el decreto 1011 de 2006.
Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

COMPORTAMIENTO QUEJAS AÑOS 2018 POR ATRIBUTO DE CALIDAD	
ATRIBUTO DE CALIDAD	**No. Quejas AÑO 2018**
HUMANIZACIÓN (Falta de trato humano 107, falta de Información 18 y falta de comodidad 16)	141

OPORTUNIDAD	84
SEGURIDAD DEL PACIENTE	6
PERTINENCIA	4
TOTAL	235

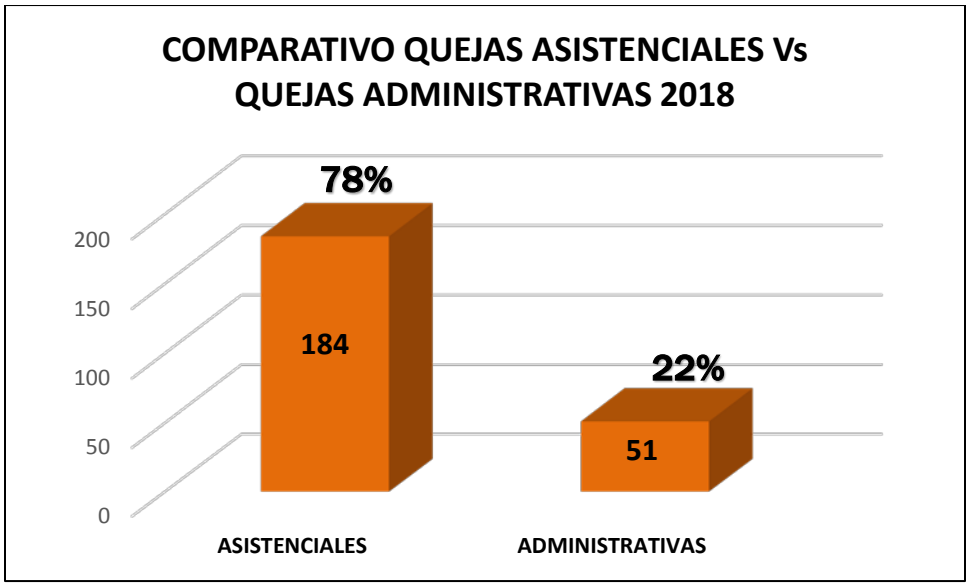
QUEJAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS AÑO 2018

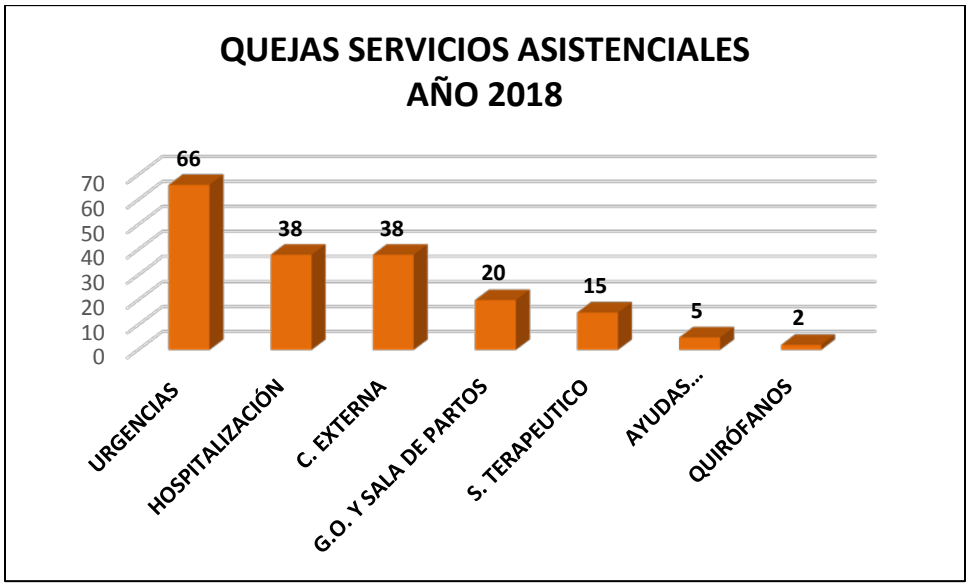
FACTURACIÓN 38 QUEJAS
21 Falta de trato Humano
12 Falta de oportunidad en la atención
4 Falta de información
1 Pertinencia

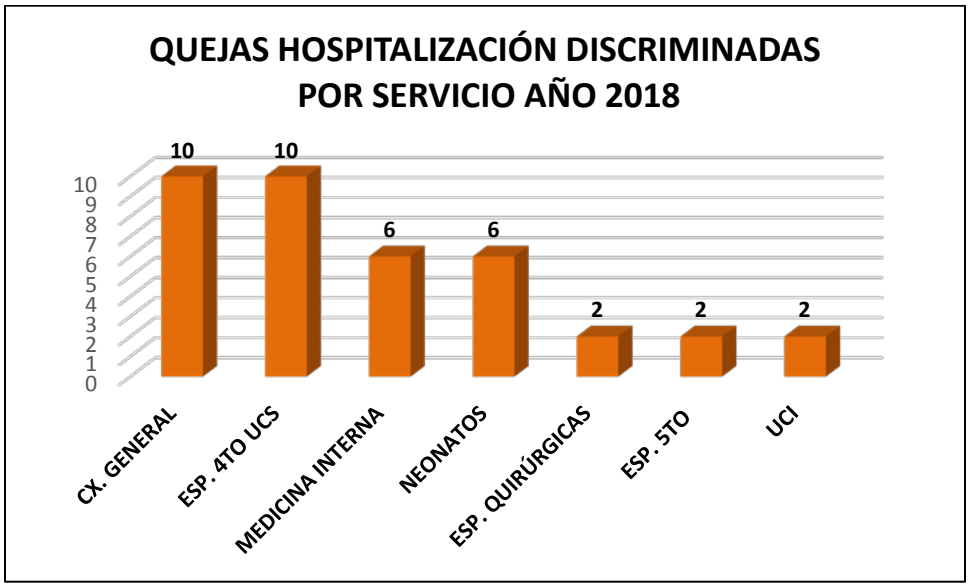
APOYO LOGÍSTICO (VIGILANCIA 8 QUEJAS – CONDUCTOR 1 QUEJA)
VIGILANCIA
6 Falta de trato Humano
1 Falta de información
1 Falta de comodidad
CONDUCTOR
1 Falta de trato Humano

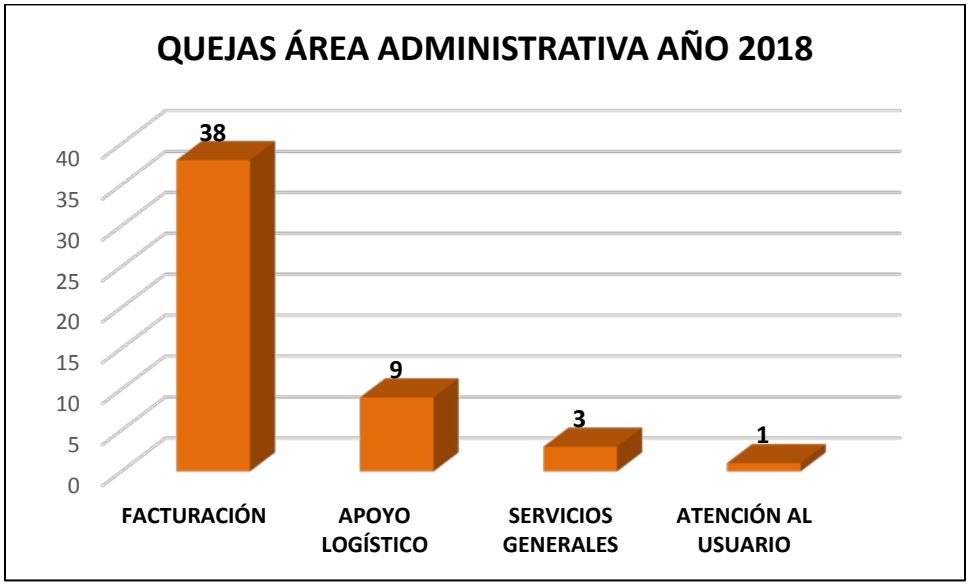
SERVICIOS GENERALES 3 QUEJAS
3 Falta de comodidad

ATENCIÓN AL USUARIO 1 QUEJA
1 Falta de trato humano


COMPARATIVO QUEJAS ASISTENCIALES Vs QUEJAS ADMINISTRATIVAS 2018
78%
184
22%
51
200
150
100
50
0
ASISTENCIALES
ADMINISTRATIVAS


QUEJAS SERVICIOS ASISTENCIALES AÑO 2018
66
38
38
20
15
5
2
70
60
50
40
30
20
10
0
URGENCIAS
HOSPITALIZACIÓN
C. EXTERNA
G.O. Y SALA DE PARTOS
S. TERAPEUTICO
AYUDAS...
QUIRÓFANOS


QUEJAS HOSPITALIZACIÓN DISCRIMINADAS POR SERVICIO AÑO 2018
10
10
6
6
2
2
2
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
CX. GENERAL
ESP. 4TO UCS
MEDICINA INTERNA
NEONATOS
ESP. QUIRÚRGICAS
ESP. 5TO
UCI


QUEJAS ÁREA ADMINISTRATIVA AÑO 2018
38
9
3
1
0
5
10
15
20
25
30
35
40
FACTURACIÓN
APOYO LOGÍSTICO
SERVICIOS GENERALES
ATENCIÓN AL USUARIO

CONCLUSIONES DE PLANES DE MEJORA

Revisión de propuestas de entidades especializadas en el manejo de la humanización en el servicio y contratación de firma especializada para intervención en programa de humanización para la vigencia 2018 en HUDN: Se recibieron propuestas de Sinergia, Dra. Ruth Carmenza Ramírez y de la Organización para la excelencia en salud (OES), las cuales se analizaron en reunión de comité de ética el día 1 de marzo de 2018 para ser presentadas a la gerencia del HUDN, por cuestiones económicas propias del sector salud no fue posible realizar contratación con ninguna de las propuestas presentadas.

Intervención individual y trabajo en equipo en riesgo psicosocial, talleres de intervención psicológica y salud ocupacional, grupales e individuales, se trabajó de manera grupal, se intervino a 7 grupos (urgencias 91 asistentes, farmacia 25 asistentes, vacunación 1 asistente, banco de sangre 19 asistentes, central de esterilización 23 asistentes, consulta externa 19 asistentes), para un total de 203 personas intervenidas con actividades dirigidas a disminución del estrés, control de emociones, equipo asertivo, y relaciones laborales, y de manera individual se realizó intervención con 13 funcionarios de HUDN, para mitigar las quejas de trato humano, para estas intervenciones se realizó un formato por parte de psicóloga de seguridad y salud en el trabajo, dichas intervenciones reposan en dicha oficina.

Elaboración de listado del personal involucrado en las quejas por falta de humanización, se entregó listado de personal involucrado en quejas por falta de trato humano y mensualmente se retroalimenta a psicóloga de seguridad y salud en el trabajo, para determinar quiénes son las personas que requieren ser intervenidas de manera individual.

Reubicación de personal reincidente, para el año 2018 no se presentó quejosos reincidentes que se pudieran reubicar de servicio.

Socialización de política de humanización y referentes de comportamiento, se realiza a través del programa de inducción y reinducción del HUDN el cual se desarrolla desde la oficina de talento humano para el año 2018 se realizó, en el mes de Octubre de 2018 a todo el personal que labora en la organización en la cual se trataron los temas que se relaciona a continuación:

No.	TEMÁTICA
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
2	SISTEMA DE GESTION DEL RIESGO
3	MODELO DE ATENCION HUDN (SIG-SUA), COMICIÓN DE HUMANIZACION
4	SEGURIDAD DEL PACIENTE, TECNICAS DE COMUNICACIÓN: (BREAFING, SABER, TRASPASO) RIESGOS CLINICOS -AMFE
5	TECNOVIGILANCIA Y FARMACOVIGILANCIA
6	INFECCIONES-AISLAMIENTOS-HIGIENE DE MANOS
7	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL
8	**RECESO**
9	HEMOVIGILANCIA Y REACTIVOVIGILANCIA

10	SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
11	GESTION DE TALENTO HUMANO, CLIMA, CULTURA ORGANIZACIONAL, MEDICION DE FATIGA
12	PROGRAMA DE ATENCION NUTRICIONAL NUVE
13	EMERGENCIAS Y DESASTRES
14	APLICACIÓN DE TEST

La convocatoria a la re- inducción tiene como resultado una cobertura del 74% de los funcionarios a quienes estaba dirigida la re-inducción del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E., debido a que se contó con la participación de 683 colaboradores. Por lo tanto se realizó una buena labor en cuanto a dar a conocer temasrelativos al funcionamiento, gestión, desarrollo y procesos misionales de la institución.

En reuniones con los Especialista, socializar las quejas de los usuarios de falta de Oportunidad, para que se realicen ajustes en los procesos, en reuniones que se realizan por parte de la subgerencia de prestación de servicios se retroalimenta las quejas por falta de oportunidad

Informar al Callcenter, las especialidades contratadas y los permisos solicitados por los médicos especialista para programar o cancelar consulta, se realiza a través de correo electrónico y/o vía telefónica la información al personal de call center relacionada con las incapacidades y permisos de los especialistas a fin de que se pueda cancelar las citas de manera oportuna, evitando de esta manera la presentación de quejas.

Realizar circular por parte de la Gerencia recordando el horario de trabajo al personal HUDN, se realiza circular por parte de talento humano recordando horario de trabajo a todo el personal de HUDN.

Por parte de las coordinaciones de los grupos internos de trabajo de urgencias, consulta externa y ginecología se realizó planes de mejora propios de cada área, siendo estas las principales generadoras de quejas para este periodo.

Informe presentado por Alejandra Hurtado N – Coordinadora atención al usuario, a los 19 días del mes de febrero de 2019