

Medellín, 13 de octubre de 2021

PARA: CONTROL INTERNO

DE: ATENCION AL USUARIO

ASUNTO: Informe de Atención al Usuario - Período del 1 de julio a 30 septiembre de 2021.

De acuerdo a lo establecido dentro de las funciones a mi cargo y, teniendo en cuenta que la percepción de nuestros usuarios es un insumo muy importante para orientar la gestión de nuestra entidad, me permito presentar informe el siguiente informe.

Se presentan las causas de las PQRSF de nuestra institución, las cuales sirven como instrumento para realizar acciones de mejora y permitimos el logro de la satisfacción de nuestros usuarios durante todo nuestro proceso de atención, además de responder a los indicadores que la ESE Hospital Carisma ha definido dentro de sus procesos.

Los objetivos de este informe es no solo dar cumplimiento a la norma, sino encontrar mecanismos que nos permitan evitar que vulneración de los derechos de nuestros usuarios y sus familias. Nuestro principal objetivo es la calidad de la atención centrada en el cliente.

Atentamente,

NIVIA LEDESMA CÓRDOBA
Atención al Usuario



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO JULIO A SEPTIEMBRE AÑO 2021

El informe de evaluación de la satisfacción de usuarios de la ESE Hospital Carisma reporta los resultados comprendidos entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021. Esta información es obtenida a partir de la recolección, revisión y procesamiento de 185 encuestas de satisfacción aplicadas en los afiliados que egresaron del servicio de hospitalización y de consulta externa, y 35 usuarios que realizaron manifestaciones de PQRSF.

Este análisis, nos permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros usuarios como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos.

El proceso de servicio y atención al ciudadano es muy importante en el sector salud, ya que mediante este servicio se reciben, tramitan y se hace seguimiento las PQRSDF que llegan a nuestra institución, mediante los diferentes canales de recepción.

Desde la oficina de atención al usuario, se realizan diferentes acciones que permiten trabajar en el mejoramiento continuo en la atención de nuestros usuarios, su familia y demás partes interesadas, se busca apoyar a la institución procurando una atención integral y humanizada.

Para lograr lo anterior se vienen realizando las siguientes estrategias:

- Se ha realizado divulgación continua de los derechos y deberes de los usuarios en las sedes principal y ambulatoria.
 - El usuario al salir de consulta se le asignan las citas del próximo mes, así evitamos que el usuario llame a la línea a solicitar cita; permitiendo esto descongestionar la línea telefónica, dando prioridad a que el usuario de primera vez se comunique con más facilidad; además las citas se pueden solicitar mediante la pagina web de carisma: <https://esecarisma.gov.co/>, los correos: citas@esecarisma.gov.co, admisiones@esecarisma.gov.co
- Continuamos con las citas en tele asistencia cuando es necesario para garantizar la seguridad de nuestros pacientes y profesionales, para la atención de nuestros usuarios y su familia. En la crisis de salud actual COVID 19.

- Certificamos la asistencia de nuestros usuarios y familiares para facilitar justificar el tiempo de ausencia ante sus empresas en el momento que lo requieran.
- Gestión del 100% de las expresiones de los usuarios, tanto las escritas como verbales con las personas responsables de las áreas o procedimientos motivos de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Tramites del 100% con los usuarios y familias para solicitud, realización, envío y entrega de certificados.
- Se gestionan consultas e ingresos con las diferentes empresas gubernamentales que buscan servicios en la institución.
- Atención al 100% de los usuarios o instituciones que requieran cualquier información de la institución, tales como del proceso para ingresar a la ESE Hospital Carisma, asignación de citas. En este proceso se aclaran las dudas de los usuarios y sus familias cuando ingresan o egresan de la institución.
- Se atienden un promedio de 20 llamadas diarias sobre el acceso, y de manera personal en promedio se atiende 2 personas por semana, y mediante Correos y pagina web, un promedio de 10 personas en el día.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2021 se recibieron las siguientes manifestaciones por parte de los usuarios, las cuales fueron clasificadas:

CUADRO DE MANIFESTACIONES TERCER TRIMESTRE DE 2021

TIPO	SEDE				TOTAL	
	PRINCIPAL		AMBULATORIA		#	%
	#	%	#	%		
QUEJAS	6	40%	10	45%	16	46%
PETICIONES	3	20%	1	5%	4	11%
FELICITACIONES	2	0%	3	14%	5	14%
RECLAMOS	1	20%	1	5%	2	6%
SUGERENCIAS		%	7	32%	7	20%
DENUNCIAS	1	20%	0	0%	1	3%
	13		22		35	100%

De las 35 manifestaciones durante el período:

- Se contestaron en el tiempo fijado 34
- Fuera del tiempo 1
- Expresiones donde se refleja vulneración de derechos 0

Causas Quejas:

1. 01-07-2021 - CC 98535864: El día martes asistí a 3 citas en horarios de la tarde; a las 2:00pm, 3pm, y 4pm en la última cita que fue de psiquiatría, a la hora de salida 4:20 no hubo quien me entregara la documentación (HC), porque ya se habían ido y le pregunte al guarda de seguridad y me respondió que dejara un correo para que me los enviaran. Sugiero no dar cita a las 4pm; porque a la hora de salida se presenta ese inconveniente.
2. 01-07-2021 – CC 43084586: En este año ya es segunda vez que cometen la misma injusticia conmigo, sin tener en cuenta los problemas que uno tiene en casa, toman decisiones drásticas a la falta de asistencia a los compromisos en el hospital (grupos de apoyo, ir por el medicamento etc.

Tengo problemas de salud, todo el cuerpo me duele impidiendo esto que me desplace o que quiera hacer alguna actividad, además de esto mi esposo se encuentra intubado en la UCI de la SOMA, eso lo sabe la Psiquiatra Laura Torres, porque se lo comente, y me respondió que lo sentía mucho, pero que no podía hacer nada con eso; Porque la seccional exigía que fuera presencialmente a la sede.

Deben tener en cuenta a quien se le hace esa sanción, mi responsabilidad con mi tratamiento ha sido excelente y me conocen mucho, son 9 años de estar en tratamiento.

3. 08-07-2021 - Usuario CC 15373249: Yo trabajo en una finca, desde que salí del internado no he podido ir; porque no me dan la metadona para el mes, ya voy como para 7 meses, estoy sin trabajar, yo necesito la medicina para ir a San Roque, no me parece justo. yo también necesito trabajar y también tengo mis necesidades.
4. 14-07-2021 – Madre del usuario CC 15373249, se queja del trato de la Psiquiatra Laura Torres. Mi hijo hace 4 meses largos estuvo internado, la Dra.

Laura lo tiene en fase 1; yendo todos los días a reclamar la metadona y me toca darle los pasajes diariamente para ir.

Anteriormente yo iba por los medicamentos, será posible que me entreguen los medicamentos a mí, para que sea por más días, porque francamente me mantengo estresada de cómo hacer para darle el pasaje diario.

5. 08-07-2021 Madre de la usuaria 1127232884, expresa que usuario ofreció heroína a su hija en la puerta de la Sede Ambulatoria.

En el día de ayer 6 de Julio de 2021, en horas de la mañana, 15373249 ofreció heroína a mi hija en la puerta de la sede ambulatoria, causando a esta ansiedad de ansiedad e inestabilidad, que generan, grandes deseos de consumo.

Esto es algo que no debe volverse a presentar, por la salud mental de los usuarios.

PD. Gracias a la intervención del portero el se alejo de ella.

6. 08-07-2021 - Hermana del usuario 1152200913, se queja porque no la dejaron entrar a la cita con el hermano; vine exclusivamente a acompañar a mi hermano en la cita con médico Psiquiatra y no me permiten. Explican que por la pandemia; pero mi hermano recién inicia y considero de gran importancia el acompañamiento de un familiar, para retener información, indicaciones y estar atentos para apoyarle para detectar signos de alerta y alarma.

7. 28-07-2021 – Usuario, 98704683: La presente es para manifestar mi creciente inconformidad y decepción por la tardía, insuficiente y pésima atención por parte del personal de enfermería (Jefe de turno) y medicina general, al cual fui sometido los días 20, 21 y 22 de julio y cuyos acontecimientos me dispongo a describir a continuación:

Manifesté a la Jefe de turno de entonces el día 21 de julio , un malestar en la parte posterior de la lengua y dificultad para tragar, para lo cual ella toma nota de los síntomas y agenda mi nombre para ser visto por medicina general y a la cual hago claridad que vengo presentando esto durante 2 días antes, para el día de la vacuna 21 de julio, la jefe de turno re agenda la cita y hago claridad que no se trata de un síntoma pos - vacuna, manifiesto a la jefe de enfermería Marcela Rivera. El día 22 de Julio, siendo las 11:00Am que porque no se me ha atendido, ella toma nota y envía un correo, haciéndome creer que ya escribió la nota y me hace esperar de ser atendido.

Siendo las 4: pm aproximadamente, la jefe de enfermería Marcela Rivera afirma que en su planilla figura como si la hubiera sido atendido, no siendo así.

Puedo afirmar con esto que hay una alteración en el reporte que de medicina general se pasa a la Jefe de enfermería ¿Algo pasa?.

Luego me dirijo a Jefe Jorge Cano, al cual manifiesto esta situación me manda a la habitación que lo va a resolver, siendo las 5:30aproximadamente la Jefe Marcela Rivera me manda a llamar en compañía de la Medico General María Camila Vásquez, la cual me atiende sin ningún protocolo en la sala de enfermería ; me pide que abra la boca para revisármela con la luz de la Lámpara de su celular y sin guantes y sin indagar sobre el inicio de los síntomas me dice que esto es efecto de la vacuna, para lo cual manifiesto mi inconformismo.

Acto seguido y a regañadientes me conduce a su consultorio y ahora si usando guantes y la respectiva lámpara se dispone a revisarme sin agrado. me manda medicamento para el dolor y se da por terminada la cita.

Espero como paciente, cliente, y usuario se de una respuesta oportuna y eficaz, ya que esta es una problemática recurrente de homogenizar la situación de los pacientes de consultar por consultar sin tener en cuenta la individualidad de cada una. Exijo se revisé el actual de las tres personal en cuestión; Ana María Zapata; Medico General de la mañana, María Camila Vásquez; médico general de la tarde- noche y la Jefe de enfermería el día 22 de julio, de 2021 y se me responda porque se pasa un reporte de revisión aprobado sin ser revisado, yo por ningún medico puedo pensar que se trata de un caso de evasión o complicidad entre enfermería y6 medicina general y para lo cual no se puede pensar que se trata de un error en la comunicación entre las partes. puedo inferir entonces que se trata de un acto de complicidad para evadir sus funciones

8. 03-08-2021 acompañante del usuario 1037119695 expresa : En diferentes ocasiones cuando traemos a 1037119695, que se encuentra privado de la libertad, el señor vigilante, nos pone problemas para el ingreso; dilata la situación para no poder cumplir con la atención y hay que tener en cuenta que el adolescente es población especial y no se le puede negar el servicio.
9. 03-08-2021 - Usuario 1039457688 se queja por el trato del guardia de seguridad del Consultorio Ambulatorio , El trato del cuidador del guarda es molesto y hostil, me han presentado situaciones como decir que estaba enfermo de gripe, cuando no lo estaba, y le avisé cuando entré, cuando le pregunté también se le informó

- 10.25-08-2021 - Usuario 1020394029: expresa inconformidad con una situación sucedida el día 13 de agosto con la trabajadora social de la Sede Ambulatoria, la Señora Beatriz, ya que no asistí a la cita con ella, llamo a mi padre, le dijo que no había asistido a ninguna cita e informándole situaciones de la historia clínica y sabiendo que son de entera confiabilidad, ya que soy mayor de edad. quiero que se le haga un seguimiento pertinente, porque mi tratamiento lo veo afectado con la relación familiar y el ambiente problemático que ella ocasiono
- 11.03-09-2021 - Usuaría 43622289, se queja del servicios de asignación de citas El día de hoy 30-08-2021 llamo a la línea 6050233, para solicitar cita por primera vez por Psiquiatría, dice que soy la primera persona en a fila de llamadas , para ser atendida; de lo cual espere más de 40 minutos, que me seguían diciendo lo mismo. Que soy la primera en la fila de llamadas para ser atendida, respondieron la llamada y nunca me hablaron, se escuchaba a la mujer encargada de dar las citas hablando por teléfono de temas personales, hasta realizo una llamada deseando un feliz cumpleaños a una amiga.
- 12.10-08-2021 - La usuaria 39212251 se queja del servicio de asignación de citas He tratado de comunicarme en repetidas ocasiones para solicitar cita médica, lo cual ha sido imposible porque nunca contestan el teléfono, timbra hasta 3 horas y no logro comunicarme.
Necesito cita de primera vez por Toxicología - EPS Savia salud.
Por favor colabóreme con la asignación de la cita.
- 13.21-09-2021 - La madre de usuaria 1152695422 se queja del trato del Auxiliar de enfermería Diego (Auxiliar de farmacia) y la Psiquiatra Laura Torres; mi hija tiene varios años en Carisma, ha tenido problemas con la Psiquiatra Laura Torres, mi hija tiene lupus y mala absorción, no está en Carisma por droga, solo que se volvió adicta a morfina que le mandaba la Clínica el Dolor. Le dio peritonitis y perdió el colon.
Desde que el Dr. Calvito se fue, la pasaron a esa Psiquiatra y no se ha podido con ella y he tenido muchos inconvenientes con ella y el auxiliar de enfermería Diego.
Hablamos con el toxicólogo para apoyarnos en él, nos entendió, nos preguntó porque había faltado varias veces a grupo, me pidió el favor de presentar evidencias del porque no ha podido asistir a grupos.
Cada que mi hija va a reclamar metadona el Auxiliar le da cantaletas y le dice que la van a pasar a fase 1 y que porque la mandan a Carisma y no a la Clínica del dolor, lo voy a demandar.
Por favor colabórenme; porque de lo contrario me toca demandar.
Por favor me da un numero para comunicarme, porque el dice que el numero esta malo y que no tiene número de celular para comunicarme.

No le habla en tono agradable, le ha dicho a mi hija que vaya limpia, tengo el documento donde la Psiquiatra le dijo que no la llevara más a Carisma.

14. La EPS Sanitas solicita respuesta a esta PQRSF, presentada por un afiliado.
Sugiero un mejor servicio con la entidad Carisma, ya que dan números de teléfonos para solicitar citas e información y no contestan nunca. Toca desplazarse a sus instalaciones donde tampoco es nada fácil conseguir una cita por motivos de disponibilidad en la agenda

15. 09-09-2021 - El usuario 1128479116, se queja del trato de la Terapeuta Beatriz Muñoz, dice que lo hostiga mucho.

Siento que la Terapeuta me hostiga demasiado, me refuta por todo, me llama la atención de muy mala gana.

El día de hoy, estábamos en asamblea, me estaba durmiendo y me pare de la silla y me acerque a la ventana mirando hacia afuera, y me dijo que me saliera de la asamblea, que me fuera para la pieza, no entendí porque, no le refute nada, porque quiero terminar el proceso.

Por tal motivo vine a dejar mi expresión.

16. 29-09-2021 - El usuario 79963960, se queja de la atención de la Dra. Ana María Zapata (Medico General de ESE Carisma)

La siguiente es para informar mi inconformidad después de que una de las profesionales de la ESE Carisma me reta, menosprecia, no me atiende, se rebaja a mi nivel y me genera, unas ayudas.

La situación es la siguiente, yo 79963960 con Cedula de ciudadanía # 79963960 me enfermo desde el día sábado, pongo al tanto al equipo clínico de mi malestar, y me dicen que estoy en turno, me empeoro con diarrea y cólico el domingo en el día y en la noche no duermo, el lunes todo el día paso enfermo sin verme ningún médico; en las horas de la tarde, la médica Ana María pasa por el frente de mi habitación y me dice en un tono no muy adecuado, que yo que hacía acostado si ella es la que daba las incapacidades, que quien me había incapacitado, yo le respondí en tono irónico que yo me había incapacitado y que si ella era la médica como no me había visto? y yo muriéndome de dolor que me parecía muy cacharro, y sabiendo eso no me vio.

RELAMOS 2

1- 01-09-2021- Usuarios de la Zona de Aislamiento, manifiestan desacuerdo con la cantidad de alimentos que están recibiendo.

Por medio de la presenta todos los usuarios de la zona de aislamiento queremos manifestar nuestro desacuerdo con la cantidad de alimentos que estamos recibiendo.

Cada vez estamos recibiendo raciones mas pequeñas, y al punto de que el día 30 de agosto en la hora de la comida no recibimos arroz, manifestamos nuestro desacuerdo, porque Carisma siempre se ha caracterizado por brindar muy buena alimentación, tanto en cantidad, como en calidad, y es muy notoria la ración de alimentos tan mínima que estamos recibiendo.

Muchas gracias por la atención prestada.

Atentamente, Toda la Zona de Aislamiento.

- 1- 14-09-2021 – el usuario 71376322, Usuario del servicio hospitalización; se queja del servicio, tiene un dolor y lo asignan cita con médico general en jornada nocturna

De las 16 quejas presentadas en este periodo:

- 5 = 32% problemas presentados entre usuarios y profesionales
- 3 = 18% Dificultados en la asignación de citas
- 2 = 13% Dificultades con el guarda de seguridad Sede Ambulatoria
- 2 = 13% Dificultades por cambio de fase en la entrega de la metadona
- 1 = 6% Inconformidad con la atención en el servicio de hospitalización
- 1 = 6% No dejan acompañar a los usuarios en la cita
- 1 = 6% Usuario se queja porque no le entregan anexos, después de las 4:30
- 1 = 6% Madre de usuaria se queja porque usuario nuestro ofrece droga a su hija en la entrada de la sede.

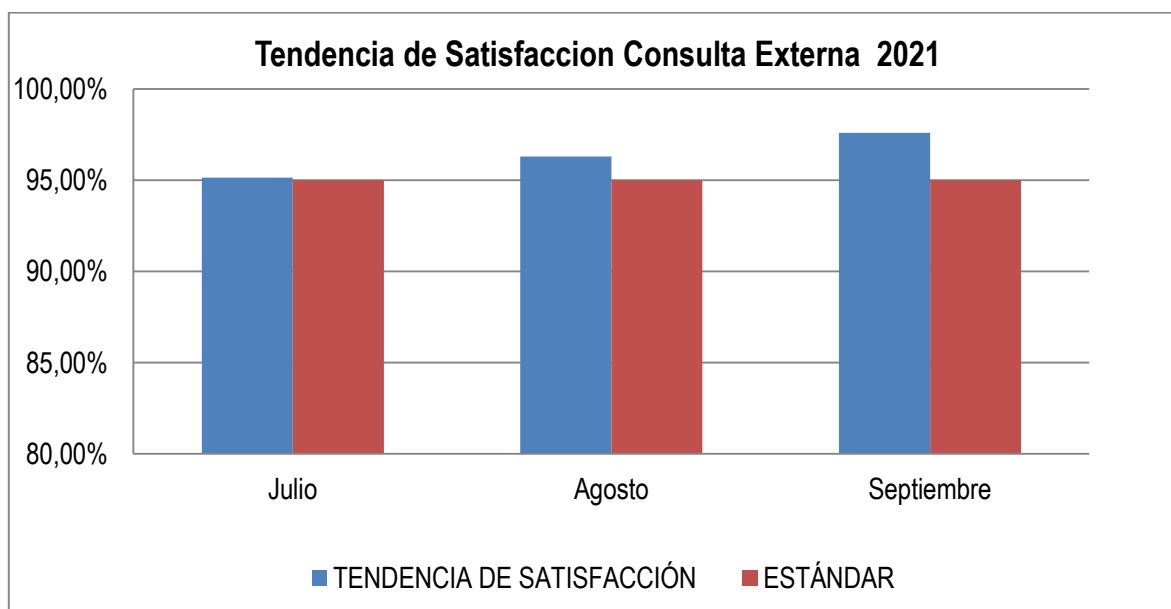
Acciones

Las manifestaciones se remitieron a las áreas correspondiente.

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Encuesta de Satisfaccion de Consulta Externa 2021				
No	Pregunta	Julio	Agosto	Septiembre
		%	%	%
1	La facilidad para conseguir la cita fue:	78,13%	90,91%	89,19%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	96,88%	90,91%	100,00%
3	La puntualidad en la atención fue:	90,63%	96,97%	97,30%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnostico y tratamiento fue:	100,00%	96,97%	97,30%
5	Como califica el orden y el aseo de las instalaciones físicas donde fue atendido:	100,00%	100,00%	100,00%
6	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	96,88%	93,94%	100,00%
7	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	93,75%	96,97%	97,30%
8	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	100,00%	97,30%
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	100,00%	100,00%
Promedio de Satisfaccion		95,14%	96,30%	97,60%
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%

Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%

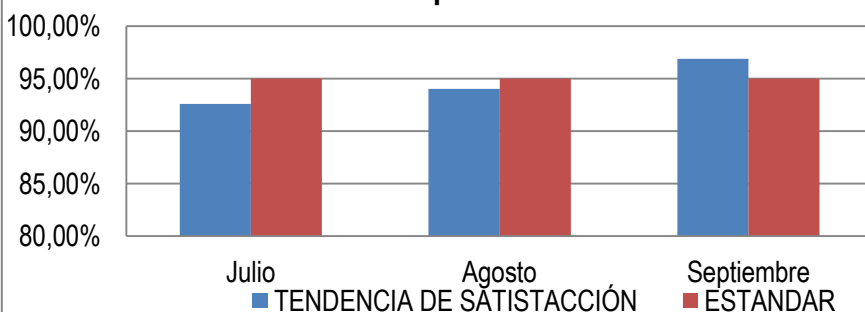


Encuesta de Satisfacción de Hospitalización 2021

No	Pregunta	Julio	Agosto	Septiembre
		%	%	%
1	El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:	88,89%	85,19%	85,19%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	96,30%	96,30%	96,30%
3	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	92,56%	100,00%	100,00%
4	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución	85,19%	92,59%	100,00%
5	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	92,59%	88,89%	100,00%
6	Cómo califica la claridad en la información que se dieron con respecto a las acciones para continuar su tratamiento una vez egrese de la institución	92,59%	92,59%	100,00%
7	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	92,59%	96,30%	96,30%
8	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	92,59%	96,30%	100,00%
9	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	96,30%	96,30%	100,00%
10	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	92,59%	85,19%	100,00%
11	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	96,30%	96,30%
12	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	85,19%	96,30%	85,19%
13	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	96,30%	100,00%	100,00%
Promedio de Satisfacción		92,59%	94,02%	96,87%
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%

Estándar >= 95%
Acceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%

Tendencia de Satisfacción Hospitalización 2021



Satisfaccion Global del usuario 2021			
SERVICIO	Julio	Agosto	Septiembre
Consulta Externa	95,14%	96,30%	97,60%
Hospitalizacion	92,59%	94,02%	96,87%
Sstisfaccion Global	93,87%	95,16%	97,24%
Estandar	95,00%	95,00%	95,00%

Sobresaliente $\geq 95\%$
Aceptable 85% - 94.9%
Deficiente $< 85\%$

