

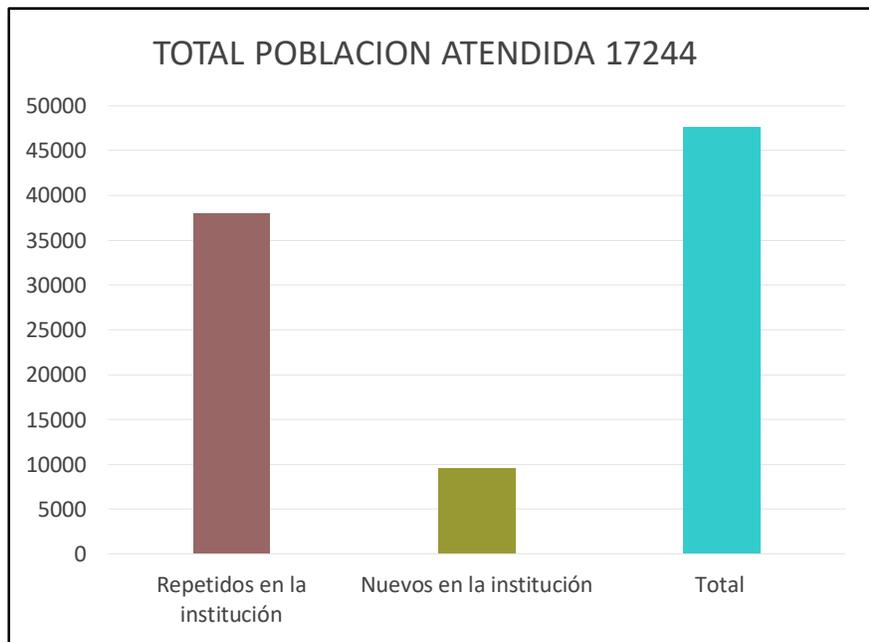
HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

INFORME GESTION DE CALIDAD PQRS TRIMESTRE I

KATHERINE ROJAS CASTAÑO
LIDER DE CALIDAD



POBLACION ATENDIDA EN EL TRIMESTRE I

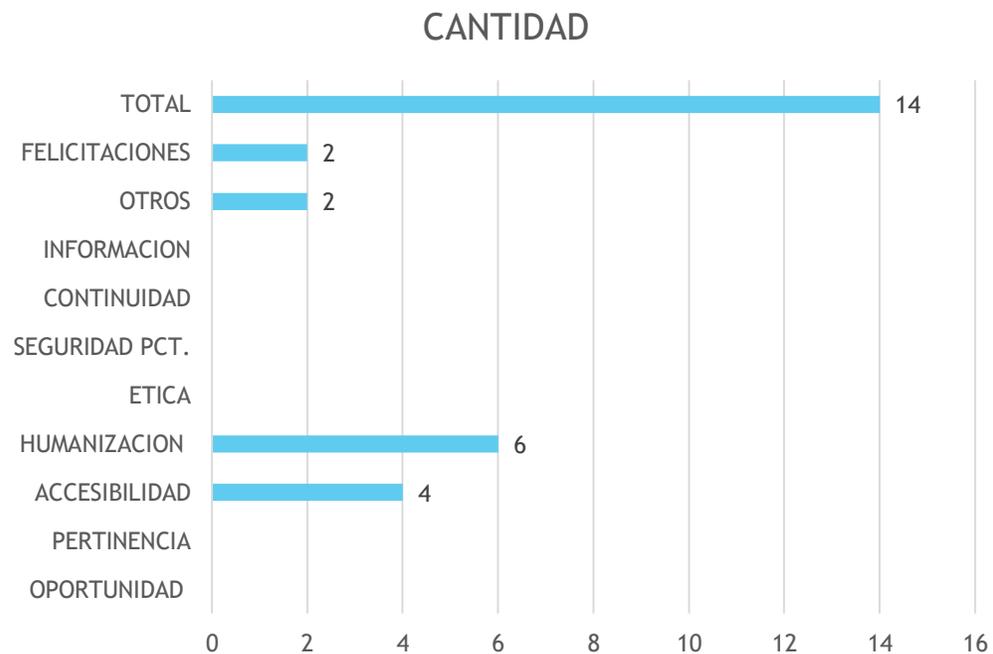


POBLACION TOTAL	
Repetidos en la institución	17244
Nuevos en la institución	2404
TOTAL	19648

Durante el primer trimestre I, en el Hospital José Rufino Vivas, se evidencio un total de 19648 población atendida, discriminada de la siguiente manera, pacientes consultantes de primera vez 2404, pacientes repetidos en la institución un total de 17244.

REPORTE DE PQRS TRIMESTRE I

ATRIBUTO	CANTIDAD
OPORTUNIDAD	
PERTINENCIA	
ACCESIBILIDAD	4
HUMANIZACION	6
ETICA	
SEGURIDAD PCT.	
CONTINUIDAD	
INFORMACION	
OTROS	2
FELICITACIONES	2
TOTAL	14



El Hospital José Rufino Vivas, trabaja sobre el cumplimiento de la debida atención y protección a los usuarios, mediante la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes-PQRS de información realizadas a través de los canales oficiales de la E.S.E., , Una vez se tiene conocimiento sobre la inconformidad presentada por el usuario, reportados en la clasificación de los atributos: oportunidad, accesibilidad, humanización, información, se evalúa para determinar si existe una situación o condición que ponga en peligro inminente la vida o la integridad de la persona, se realizan los análisis de mejora continua, acciones correctivas pertinentes y seguimiento respectivo de la situación reportada, teniendo en cuenta los términos de atención oportuna de respuesta.

De acuerdo con la información del consolidado anual de las PQRS y en cumplimiento de la misión E.S.E., de la protección a los derechos de los usuarios en el primer trimestre año 2022, se recibieron (02) felicitaciones y (12) quejas, y el medio de recepción, relacionadas a continuación:

DESCRIPCION	CANTIDAD	AREA	VIRTUAL	PRESENCIAL
QUEJAS	12	URGENCIAS (9)	7	5
		CONSULTA PYP(3)		
FELICITACIONES	2			

- ▶ Por lo anterior, la E.S.E., continúa implementado diversas estrategias para el mejoramiento y acercamiento al ciudadano, se ha continuado con la atención personalizada, telefónicamente y virtual al usuario, por medio de la ventanilla del SIAU de los cuales se brinda orientación al usuario de salud y se radican las PQRS originadas en barreras al acceso a sus servicios.
- ▶ Es importante finalmente, resaltar los esfuerzos que viene adelantando en la E.S.E., reinducciones para humanizar y acercar la atención a los usuarios, no solo por parte de los diferentes actores del aseguramiento y la prestación, sino por parte de los funcionarios de la entidad, mediante procesos internos de sensibilización y capacitación que permiten el desarrollo de competencias en la atención a los usuarios.