

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

REPORTE DE SEGUIMIENTO 2024

Análisis general de PQRS presentadas mensualmente en la institución identificando los principales motivos de quejas y solicitudes de los usuarios.





IPS FUSA S.A.S.

Versión: 001
Fecha de vigencia:
2020-10-01

ACTA DE REUNION O COMITES

fecha:	Hora de inicio	Hora fin	Lugar	N. de Acta:
26 diciembre 2024	02:00 pm	03:00 pm	IPS FUSA S.A.S	01
Comité	CALIDAD			
Responsables	CALIDAD - SIAU			

AGENDA

- Se realiza el análisis general de PQRS presentadas mensualmente en la institución identificando los principales motivos de quejas y solicitudes de los usuarios.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Se realizará el análisis mensual junto con la coordinadora de calidad sobre las PQRS de cada seccional presentadas en la institución, identificando los principales motivos de quejas y solicitudes de los usuarios.

Revisión de PQRS, se realiza análisis cuantitativo y cualitativo de solicitudes e inconformidades del mes, identificando los motivos principales.

Análisis y propuestas de mejora: Identificación de causas raíz y planteamiento de acciones correctivas y preventivas.

TAREAS Y COMPROMISOS

No	TAREA/ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ENTREGA
1	Mantener el seguimiento mensual de las PRQ	SIAU	Dic 2024

ANEXOS EVIDENCIAS SOCIALIZACION

R

Rosa Salas <trabajosocial@ipsfusa.com>
para Jean, Sandra

jue, 12 dic 2024, 4:13 p.m. ☆ ↶ ⋮

Cordial saludo,

De acuerdo a lo conversado, adjunto quejas recibidas en el último trimestre (septiembre, octubre y noviembre), tabuladas en las encuestas de satisfacción de calidad, las cuales se aplican de manera mensual a través de la gestión del call center con el fin de iniciar las acciones de mejora.

A continuación se enumeran los temas relacionados en reiteradas quejas.

1. Retraso en el envío de viáticos
2. Tiempo de espera excesivo en la sala de espera
3. Pacientes atendidos en una hora diferente a la asignada
4. Entrega incompleta de medicamentos y/o retraso en su entrega
5. Llamar con anticipación para la programación de citas
6. Inconformidad por cambio frecuente del especialista tratante en cada control
7. Capacidad instalada insuficiente, principalmente en la sede de Maicao
8. Atención regular en recepción, no entrega de hc y carencia de info acerca lo que deben gestionar en sus eps.
9. Mejorar la gestión de call center para facilitar la comunicación entre los pacientes e ips.

Igualmente, en el excel se mencionan las áreas a las que están relacionados los aspectos a mejorar (segunda hoja).

Quedo atenta.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
AREA	ASPECTO A MEJORAR	ATLANTICO	BOLIVAR	CESAR	CORDOBA	GUAJIRA	MAGDALENA	
Ejecutiva de cuentas - gerencia	Retraso de viáticos	2		9	6	28	1	REITERATIVO
Procesos	Capacidad instalada insuficiente			1		12	1	
Procesos	Inoportunidad en la cita	4				2		
Procesos	Tiempo de espera excesivo en sala	35	3	11	8	17	7	REITERATIVO
Farmacia - procesos	Retraso en la entrega de medicamentos	8	1	5		4	1	
Farmacia - subgerencia	Medicamentos incompletos	9		2		3	1	
Procesos	Gestión call center	3		2		1		
Procesos	Tiempo suficiente durante la consulta medica	1						
Ejecutiva de cuentas - procesos	Demora en la gestion de laboratorios	2	1			1		
Procesos	Disponibilidad de horarios de citas en la mañana	3				1		
Calidad	Atención regular en recepción/farmacia - no entrega de hc e información incompleta.	4	2			6	1	
Procesos	Cambio frecuente de especialista tratante	3		4		3	1	
Procesos - calidad	Inconformidad con su medico/tratamiento y/o exámenes	5		6	1	5	3	
Ejecutivas de cuenta - procesos	Llamar con anticipación para la programación de citas	7		1	1			REITERATIVO
Procesos	Horario de apertura más temprano				1	3		
Gerencia	Carencia de vigilante					2		
Procesos - calidad	Tiempo de espera excesivo en los laboratorios					2		
	TOTAL QUEJAS	86	7	41	17	90	16	257
	%	15%	14%	15%	17%	18%	36%	
	TOTAL ENCUESTADOS TRIMESTRE SEPT-OCT-NOV	587	50	276	90	492	45	1548
	TOTAL REPORTE MUY SATISFECHOS, SIN QUEJAS	501	43	235	81	402	29	
	%	85%	86%	85%	83%	82%	64%	
	TOTAL ENCUESTADOS MES / DPTO	ATLANTICO	BOLIVAR	CESAR	CORDOBA	GUAJIRA	MAGDALENA	
	SEPTIEMBRE	228	0	96	4	149	18	
	OCTUBRE	144	32	101	43	144	18	

										Código: FOR-GAU-006 Versión: 01 Vigencia: 01/11/2019									
FORMATO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS IPS FUSA S.A.S.																			
SECCIONALES																			
DEPENDENCIA:										SIAU- CALIDAD					MES: DICIEMBRE				
No.	NOMBRE DEL PETICIONARIO	I.D.	EPS	SECCIONAL	MEDIO DE RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD				FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE	N TRAMITE	EN TRAMITE	RECHAZADO	REMITIDO	RESUELTO	OBSERVACIONES	
						P	Q	R	S										
1	CARMENISABEL HERNANDEZ BARRIOS	1.056.232.239	CAJACOP1	BOLIVAR	CORREO	X				1/12/2024	2/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE CITA, EP F GANAR LA SOLICITUD POR FALLECIMIENTO	
2	YHOSEDY PEREZ POLANCO	P77741174	CAJACOP1	CESAR	CORREO	X				2/12/2024	2/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE CITA, PACIENTE TIENE AUT VENCIDA, SE SOLICITA RENOVACION A EP F	
3	SOFIA SUSANA GONZALEZ DE GUERRA	42.483.709	SANITAS	CESAR	CORREO	X				4/12/2024	4/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE EP S, SE PROGRAMA CITA CON REUMATOLOGIA PARA EL 19 DE DICI	
4	RAFAEL RODRIGUEZ CASTAÑO	9.241.395	CAJACOP1	ATLANTICO	CORREO	X				4/12/2024	4/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE EP S, SE PROGRAMA CITA CON REUMATOLOGIA PARA EL 19 DE DICI	
5	SEBASTIAN SOGAMOSO GAITAN	1.140.859.914	SANITAS	ATLANTICO	CORREO	X				10/12/2024	10/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE EP S, SE PROGRAMA CITA CON ENDOCRINOLOGIA PARA EL 16 DE DICI	
6	MARIANA SALGADO	1.102.845.439	CAJACOP1	ATLANTICO	CORREO	X				10/12/2024	10/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE EP S, SE PROGRAMA CITA CON REUMATOLOGIA PEDIATRICA PARA EL 11 DE DICI	
7	JUAN SEBASTIÁN HARRIAGA HUÍOZ	1.029.847.864	SANITAS	ATLANTICO	BUZON		X			10/12/2024	10/12/2024	CALL CENTER						SE GESTIONA CON ESPECIALISTA EN SEDE BAO, Y SE REALIZA SEGUIMIENTO A CALL CENTER POR FALTA EN ENCLARAR LA SEDE DE ATENCIÓN	
8	KANER DAVID DIAZ OCHOA	1.046.722.104	SANITAS	ATLANTICO	CORREO	X				12/12/2024	12/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE EP S, SE PROGRAMA CITA CON ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA PARA EL 17 DE ENERO	
9	MARIA ANABELLA AVILA MARTINEZ	57.497.232	CAJACOP1	ATLANTICO	CORREO	X				14/12/2024	17/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE EP S, SE PROGRAMA CITA CON REUMATOLOGIA PARA EL 1 DE ENERO	
10	CRISTIAN DAVID ARRIETA PALACIOS	1.043.077.891	CAJACOP1	ATLANTICO	CORREO	X				17/12/2024	17/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE EP S, SE PROGRAMA CITA CON GENETICA PARA EL 1 DE ENERO	
11	ERMECINDIA NAVARRO GUZMAN	22372325	CAJACOP1	ATLANTICO	BUZON		X			17/12/2024	17/12/2024	COORD. OPERACIONES						QUEJAS POR TIEMPO EXCESIVO DE ESPERA, SE REALIZA SEGUIMIENTO EN PRO DE MEJORAS Y SE COMIERZA CON LA PACIENTE	
12	ANTHONARRAJO BERDUGO	22439709	CAJACOP1	ATLANTICO	BUZON		X			17/12/2024	17/12/2024	COORD. OPERACIONES						QUEJAS POR TIEMPO EXCESIVO DE ESPERA, SE REALIZA SEGUIMIENTO EN PRO DE MEJORAS Y SE COMIERZA CON LA PACIENTE	
13	FRANCISCA GONZALEZ PALACIOS	1.056.232.239	SANITAS	ATLANTICO	CORREO	X				17/12/2024	17/12/2024	EJ. DE CUENTA						PETICION DE EP S, SE PROGRAMA CITA CON	

INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	FORMULA DE CALCULO	MESES					
				JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PORCENTAJE DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS	Numero de eventos adversos reportados y gestionados, en el periodo	Numero total de eventos adversos reportados en el periodo	Se divide el numerador entre el denominador y el resultado se multiplica por el factor y se presenta con una cifra decimal. Numerador/Denominador x 100	0%	0%	0%	0%	0%	0%
				0	0	0	0	0	0
				0	0	0	0	0	0
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS	Numero de quejas presentadas y gestionadas, en el periodo	Numero total de quejas reportadas en el periodo	Se divide el numerador entre el denominador y el resultado se multiplica por el factor y se presenta con una cifra decimal. Numerador/Denominador x 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%
				17	16	23	25	21	20
				17	16	23	25	21	20