

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRS INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 1 de 3

**INFORME PQRS  
IPS SALUD DEL CARIBE S.A.  
NIT:806012958-6**

MUNICIPIO: Armenia

VIGENCIA: Segundo semestre 2022

NÚMERO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS: 459

SEMESTRE I

SEMESTRE II

Abiertas \_\_\_\_\_

Abiertas 0

Cerradas \_\_\_\_\_

Cerradas 459

<b>CONSULTAS CIUDADANAS POR POBLACIÓN</b>	
<b>TIPO DE POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
ADOLECENTES	9
EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	0
EMBARAZADA	6
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NIÑA(O)	10
TERCERA EDAD	92
AFRO DESCENDIENTE	0
INDÍGENA	0
LGBTI	0
POBLACION RECLUSA	0
VICTIMAS CONFLICTO ARMADO	0
VICTIMAS TP TRATA DE PERSONAS	0
VICTIMA VIF VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	0
RETORNADOS	0
EXTRANJEROS	0
N/A	0
N/R NO REGISTRA	298
OTRO	44

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRSD INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 2 de 3

TOTAL	459
-------	-----

#### ENTIDAD

EAPB: Sura  
 IPS: Salud del caribe S.A.  
 ESE: \_\_\_\_\_  
 Otro: Cual: \_\_\_\_\_

#### Motivo de la PQRSD

Accesibilidad	3
Agradecimientos	94
Continuidad	4
Desacuerdo con normas internas de la IPS	5
Humanización	10
Oportunidad	60
Otros	4
Pertinencia	2
Satisfacción del usuario	276
Seguridad	1

Que tramites se adelantaron frente a los PQRSD que ingresaron a la institución (Información general).

Se realiza socialización con cada líder de servicio quien teniendo en cuenta el grado de complejidad de PRSF realiza la debida retroalimentación o las acciones necesarias para evitar inconformidades en los usuarios, posterior al debido proceso y las acciones de mejora generadas se da respuesta al usuario.

Dificultades presentadas:

Durante el segundo semestre del 2022 no se registraron dificultades.

Acciones de mejora:

#### **ACCESIBILIDAD:**

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRS INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 3 de 3

- Aumento del recurso humano con la contratación de médicos generales, auxiliares de central de comunicaciones y aumento de horas para las especialidades capitadas requeridas.
- Monitoreo diario de disponibilidad en las principales agendas de cada sede incluyendo la consulta de nutrición y dietética.
- Revisión permanente por parte de coordinadores (procesos en salud- odontología- auditoría de acompañamiento a especialistas capitados) la capacidad instalada por sede y las horas requeridas para consultas primera vez con especialistas.
- Durante la consulta de odontología será la auxiliar de odontología quien asigne la próxima cita de tratamiento, educando al paciente en los tiempos de espera estipulados por normatividad y por clínica
- Generar comunicados masivos informativos a los pacientes cuando se presenten cambios o modificaciones en los procesos de atención. (modalidades de atención para las consultas)
- Procurar por parte de los proveedores de manera obligatoria informar sobre novedades en la prestación de servicios capitados evitando con esto falta de atención oportuna a nuestros usuarios. (Mantenimiento de máquina de RX Proveedor Imágenes y Radiología)
- Educar al paciente en que la consultas con especialidades capitadas son con la especialidad y no con un profesional en particular, ofrecer como primera alternativa la cita más próxima.
- Hacer chequeo cruzado, al momento del agendamiento de citas confirmar con el usuario a través de una plantilla la programación correcta del servicio.
- Seguir implementando el modelo de multas pedagógicas por inasistencias a citas programadas de odontología, como estrategia para disminuir los índices de inasistencia

#### **RESOLUTIVIDAD:**

- Monitoreo de las horas de gestión médica y el cumplimiento de la misma.
- Monitoreo permanente de la resolutiveidad de los médicos de familia, gestores de los diferentes programas.
- Monitoreo de la pertinencia de remisiones a los especialistas capitados y de las auto remisiones.

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRSD INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 4 de 3

- Creación, socialización y seguimiento del procedimiento de Poli consultantes.
- Preselección de médicos generales con procesos de selección completos.
- Se socializa al personal médico el uso obligatorio de la pestaña de “Resumen de conducta final” para garantizar la generación de lo pertinente antes de firmar y finalizar la HC.
- Retroalimentar a los especialistas capitados con consultorios particulares el buen direccionamiento a los usuarios para la impresión de prestaciones generadas desde su consulta.
- En la post consulta al entregar las ordenes, educar y procurar suministrar toda la información pertinente, como si se tratara de un paciente nuevo en la EPS y en la IPS.
- Dar continuidad a la atención de los pacientes: sin excepción revisar las atenciones previas del paciente, los tratamientos instaurados y las prestaciones pendientes. (aplica para caso de Ginecología de los comentarios de satisfacción).
- Retroalimentar a todos los profesionales asistenciales para interrogar a los pacientes valorados en sus consultas y que cuenten con dispositivos móviles e internet acerca del recibido de las prestaciones generadas durante la consulta antes de finalizar y firmar la HC.
- Confirmar con el paciente valorado en la consulta de nutrición a través de su dispositivo móvil (si cuenta con el) que haya recibido las prestaciones derivadas de esa consulta antes que salga del consultorio
- Revisar y finalizar las HC pendientes por contingencias o Comunicar a servicios tecnológicos de EPS Sura de manera oportuna los inconvenientes con el cierre de las historias clínicas una vez detectadas.
- Se da la instrucción de gestionar todos los motivos de consulta del paciente durante la atención, la indicación al profesional es la de organizar los MC del paciente, procurar correlacionar todo en una misma patología y explicar que ante varios MC se dará prioridad que más urgente y que impacte su salud.

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRSD INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 5 de 3

- Explicar al paciente la estrategia y los beneficios la remisión por asesoría virtual de EPS Sura.
- Retroalimentar a los médicos de familia sobre la indicación de los controles con médicos gestores de RCV, aprovechar los espacios de Staff con los especialistas para resolver dudas de los manejos instaurados u ordenamiento de medicamentos de nivel superior.
- Solicitar la información permanente y actualizada de los medicamentos con desabastecimiento a EPS Sura evitando la prescripción y la posterior queja del paciente
- EMPATIA: Monitoreo permanente de la meta de las llamadas contestadas en central de comunicaciones, del tiempo de espera y de los indicadores de calidad de la central de comunicaciones (amabilidad y claridad en la atención de los auxiliares).
- Capacitaciones al personal asistencial en atención al público, manejo de estrés, humanización.
- Creación y socialización de protocolo de atención diferencial.

**NOMBRE DEL RESPONSABLE:** Kathering Marcela López Quintero

**CARGO DEL RESPONSABLE:** Analista de calidad.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:  Nebio Jairo Londoño Buitrago	Revisado por:  Nebio Jairo Londoño Buitrago	Aprobado por:  Jorge Hernán Zapata Botero
Cargo: Director de Gestión Estratégica y apoyo al Sistema (E)	Cargo: Director de Gestión Estratégica y apoyo al Sistema (E)	Cargo: Secretario de Salud (E)

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRSD INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 6 de 3