

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA 	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 6
ACTA DE REUNION		

ACTA		
HORA INICIO: 10:00 Am	HORA FINALIZACIÓN: 11:00 Am	Fecha: 21 de Abril del 2025
Lugar:	Oficina SIAU (Servicio de Información y atención al usuario)	
Proceso:	Actividades de la política de participación social en salud	
Objetivo:	Establecer un registro formal del análisis realizado sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas durante el primer trimestre del año 2025, con el fin de identificar oportunidades de mejora, reconocer aspectos positivos destacados por los usuarios, y tomar decisiones que contribuyan al fortalecimiento de la calidad en la prestación del servicio y a la satisfacción de los grupos de interés.	
Apertura de la Actividad. La actividad comienza con la intervención de la Profesional de Apoyo a la Gestión SIAU, Yeraldin Rangel. El día 21 de Abril de 2025, en la Oficina SIAU, se llevó a cabo, con el objetivo de realizar el desarrollo y análisis de la información correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas durante los meses de enero, febrero y marzo del 2025. El consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al primer trimestre del año 2025. En total se recibieron 27 registros, desglosados de la siguiente manera: • Reclamos: 13 • Peticiones: 12 • Sugerencias: 1 • Felicitaciones: 1 La distribución mensual fue la siguiente: • Enero: 6 PQRSF • Febrero: 8 PQRSF • Marzo: 4 PQRSF		

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA 	VERSION:		02
	FECHA DE ACTUALIZACION:		31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:		HNSC-GG-OF-001
	PAGINA		Página 2 de 6

Se identificó que la **intensidad** de los casos estuvo marcada principalmente por **inconformidades con la atención en salud**, destacando los siguientes temas recurrentes:

1. **Negación de servicios de salud**
2. **Problemas en la entrega de medicamentos**
3. **Calidad deficiente en materiales odontológicos**
4. **Procesos administrativos ineficientes**

Estos factores fueron reportados en al menos **5 ocasiones**, reflejando patrones repetitivos de insatisfacción.

Principales desafíos identificados:

1. **Riesgos en la salud o interrupción de tratamientos médicos:**

Este desafío se refiere a las situaciones en las que los usuarios no reciben atención médica oportuna y continua, lo que puede causar un deterioro en su estado de salud. La interrupción o demora en los tratamientos puede agravar enfermedades, provocar complicaciones y afectar negativamente el bienestar general del paciente.

2. **Inconformidad general y pérdida de confianza por parte de los usuarios.**

Se trata del descontento y frustración que experimentan los usuarios debido a la percepción de mala calidad en el servicio, falta de respuesta o demoras. Esta insatisfacción puede traducirse en una pérdida de confianza hacia la institución, dificultando la relación paciente-prestadora y afectando la efectividad del proceso de atención.

3. **Posible vulneración al derecho fundamental a la salud.**

Este desafío implica que los usuarios no acceden a los servicios de salud de manera adecuada, oportuna y completa, lo cual infringe su derecho constitucional a recibir atención médica. La negación o demora en la prestación de servicios puede implicar un incumplimiento legal y ético que debe ser corregido para garantizar el acceso universal y equitativo a la salud.

4. **Cargas económicas adicionales para los pacientes, derivadas de servicios no prestados o demoras en la atención.**

Se refiere a los costos extra que deben asumir los usuarios cuando la institución no brinda los servicios, medicamentos o insumos necesarios a tiempo. Estos gastos inesperados pueden incluir la compra de medicamentos por cuenta propia, consultas privadas o transporte adicional, lo que aumenta la vulnerabilidad económica de los pacientes.

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA 	VERSION:		02
	FECHA DE ACTUALIZACION:		31-ENE-2017
	ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
		PAGINA	Página 3 de 6

Recomendaciones frecuentes derivadas del análisis:

1. Implementar mejoras en la calidad de insumos odontológicos:

Se recomienda realizar un proceso riguroso de selección y control de calidad de los materiales utilizados en los servicios odontológicos. Esto incluye la evaluación constante de los proveedores y la verificación de que los insumos cumplan con los estándares técnicos y de seguridad requeridos. Mejorar la calidad de estos insumos garantizará tratamientos más efectivos y seguros, reduciendo las quejas relacionadas con materiales defectuosos o insuficientes.

2. Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios, brindando información clara y oportuna:

Es fundamental mejorar la interacción entre la institución y los usuarios, asegurando que la información sobre los servicios, procedimientos y trámites sea accesible, precisa y entregada en tiempo real. Esto puede lograrse mediante capacitaciones al personal, la creación de material informativo claro y el uso de plataformas digitales que faciliten la consulta y resolución de dudas, disminuyendo la incertidumbre y aumentando la satisfacción del usuario.

3. Optimizar el sistema de asignación de citas y atención vía WhatsApp:

Dado que este canal es uno de los más utilizados para la gestión de citas, es necesario mejorar su funcionamiento para garantizar respuestas rápidas y eficientes. Se recomienda implementar herramientas automatizadas que permitan confirmar citas, enviar recordatorios y gestionar cancelaciones o reprogramaciones, además de capacitar al personal encargado para brindar una atención más ágil y personalizada.

4. Realizar adecuaciones físicas en áreas comunes, como baños y mobiliario (sillas):

La mejora de las condiciones físicas de las instalaciones es esencial para brindar un entorno cómodo y adecuado para los usuarios. Esto incluye reparar o renovar baños, garantizar la limpieza y mantenimiento constante, así como actualizar el mobiliario para asegurar confort y accesibilidad. Estas adecuaciones contribuyen a una mejor experiencia y percepción positiva del servicio.

5. Priorizar la atención preferencial para población vulnerable:

Se recomienda implementar protocolos y mecanismos que aseguren una atención rápida y prioritaria para personas en situación de vulnerabilidad, como adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y otros grupos especiales. Esto no solo cumple con principios de equidad, sino que también mejora la calidad del servicio y la satisfacción de estos usuarios, garantizando un trato digno y oportuno.



III. ANALISIS DE PQRSF

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	PROBLEMAS RELEVANTES	CAUSAS	IMPACTO DEL PROBLEMA	POSIBLES SOLUCIONES
RECLAMO	1			Demora en la entrega de medicamentos	Demora en el proceso administrativo. Retraso en el suministro por parte del proveedor.	Riesgo en la continuidad del tratamiento. Agravamiento del estado nutricional del paciente.	Notificación formal a la EPS sobre la demora (ya realizada) Solicitud de entrega prioritaria del medicamento por la condición del paciente
FELICITACIÓN	1			OTROS	Se reconoce y felicita al equipo de enfermeras del servicio de urgencias por su compromiso, empatía y atención oportuna brindada a los pacientes, incluso en condiciones de alta demanda y presión	Alta afluencia de pacientes y limitación de recursos en el servicio de urgencias.	A pesar de las dificultades, el personal de enfermería ha mantenido altos estándares de atención, demostrando vocación, trabajo en equipo y profesionalismo. Se sugiere reforzar el equipo de trabajo y reconocer oficialmente su labor.
PETICIÓN	1			OTROS	Inconformidad del paciente por el tiempo de espera en la atención médica y percepción de falta de atención por parte del personal de enfermería.	Generación de un ambiente tenso en el servicio, afectación en la comunicación entre el paciente y el personal de salud, y posible queja formal por parte del acompañante.	Se brindó una respuesta respetuosa, explicando que la solicitud debía ser dirigida al médico de turno o canalizada mediante el buzón de sugerencias. Se sugiere reforzar la comunicación asertiva con los usuarios y dejar registro en la historia clínica y/o libro de novedades para respaldo del personal.
PETICIÓN	1			OTROS	Falta de actualización y manejo adecuado de la base de datos de la población víctima en el municipio de Guamal.	Esto genera demoras en la atención, exclusión de beneficiarios y vulneración del derecho a la atención prioritaria que tienen las víctimas.	Se está implementando que, al llegar una paciente víctima, debe presentar su certificado como víctima del conflicto para garantizarle la atención prioritaria a la que tiene derecho.



E.S.E HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA



Gobernación del
MAGDALENA

RECLAMO	1			Negación en los servicios de salud	Incumplimiento en el horario establecido para la asignación de citas por WhatsApp, generando inconformidad en los usuarios, a pesar de que se brinda toda la disponibilidad de la agenda y los mensajes se responden en orden de llegada.	Esto afecta la percepción del servicio, genera desconfianza en el canal de atención y malestar en los usuarios que esperan respuesta dentro del horario anunciado.	Se está trabajando en reforzar el cumplimiento del horario establecido, recordando que el servicio opera en primer nivel de atención, se responde en orden de llegada y se dispone de toda la agenda. Se invita a los usuarios a enviar sus solicitudes dentro del horario para asegurar su atención oportuna
RECLAMO	1			Negación en los servicios de salud	Los menores están afiliados a una EPS que no tiene cobertura en el municipio, lo cual genera costos en la prestación de servicios como crecimiento y desarrollo	Esto representa una carga económica para la madre, quien es cabeza de hogar, actualmente no tiene empleo y no cuenta con el apoyo del padre de los menores.	En este caso, se invita a los pacientes a realizar el traslado a una EPS que cuente con cobertura en el municipio, preferiblemente al régimen subsidiado. Esto permitirá acceder a la gratuidad en los servicios de salud. Se recuerda que los servicios de Promoción y Mantenimiento de la Salud (Pym) son ambulatorios y no comprometen la vida del paciente, por lo tanto, corresponde al paciente o su representante decidir trasladarse donde dichos servicios estén contratados.
RECLAMO	1			Inconformidad con los servicios de salud	Falla en la durabilidad del material utilizado en una resina colocada en consulta odontológica el 5 de mayo de 2022, la cual se desprendió antes de lo esperado.	Esta situación genera inconformidad en el usuario, afecta la salud bucal del menor y puede implicar costos adicionales para la familia.	Se sugiere implementar medidas para mejorar la calidad de los materiales utilizados en el servicio de odontología, con el fin de garantizar una atención más duradera y segura para los pacientes.
RECLAMO		1		Negación de los servicios de salud	Negación de atención en el área de urgencias sin valoración previa. A pesar de presentar síntomas como taquicardia y agotamiento	Esto pone en riesgo la salud del paciente, genera frustración y una posible vulneración del derecho a la atención en salud,	Desde la oficina SIAU se acompañó al paciente nuevamente al servicio de urgencias para que refiriera directamente al personal médico los síntomas que manifestó ante



E.S.E HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA



Gobernación del
MAGDALENA



RECLAMO			1	Negación en la entrega de medicamentos	físico, no se realizó la toma de signos vitales ni una evaluación médica inicial.	especialmente ante síntomas que pueden requerir atención inmediata	nosotros, ya que inicialmente no los había expresado, y el médico no tenía conocimiento de que presentaba taquicardia. Al usuario Misael Alvarado Ospino se le realizaron dos entregas de medicamento: • Primera entrega: 60 tabletas el 05/11/2024 • Segunda entrega: 60 tabletas el 02/01/2025. El usuario tenía plazo hasta el 25 de enero para radicar la solicitud de la tercera entrega, trámite que no realizó. Se recomienda estar atento a los plazos establecidos y realizar las solicitudes dentro del tiempo autorizado para evitar interrupciones en el tratamiento.
RECLAMO			1	Inconformidad con los servicios de salud	Inconformidad con la calidad de los materiales utilizados en el tratamiento odontológico, los cuales no parecen ser los más adecuados para garantizar durabilidad y eficacia.	La situación genera preocupación en el paciente sobre los resultados del tratamiento, disminuye la confianza en el servicio prestado y puede afectar la salud bucal a largo plazo.	Se sugiere evaluar e implementar el uso de materiales odontológicos de mejor calidad, que garanticen mayor durabilidad y efectividad en los tratamientos, asegurando así la satisfacción y bienestar de los pacientes.
RECLAMO			1	Inconformidad con los servicios de salud	Inconformidad con la calidad de los materiales utilizados en el tratamiento odontológico, los cuales no parecen ser los más adecuados para garantizar durabilidad y eficacia.	La situación genera preocupación en el paciente sobre los resultados del tratamiento, disminuye la confianza en el servicio prestado y puede afectar la salud	Se sugiere evaluar e implementar el uso de materiales odontológicos de mejor calidad, que garanticen mayor durabilidad y efectividad en los tratamientos, asegurando así la satisfacción y bienestar de los pacientes.



E.S.E HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA



Gobernación del
MAGDALENA



						bucal a largo plazo.	
RECLAMO		1	Inconformidad con los servicios de salud	Inconformidad con la calidad de los materiales utilizados en el tratamiento odontológico, los cuales no parecen ser los más adecuados para garantizar durabilidad y eficacia.		La situación genera preocupación en el paciente sobre los resultados del tratamiento, disminuye la confianza en el servicio prestado y puede afectar la salud bucal a largo plazo.	Se sugiere evaluar e implementar el uso de materiales odontológicos de mejor calidad, que garanticen mayor durabilidad y efectividad en los tratamientos, asegurando así la satisfacción y bienestar de los pacientes.
RECLAMO		1	Inconformidad con los servicios de salud	Inconformidad con la calidad de los materiales utilizados en el tratamiento odontológico, los cuales no parecen ser los más adecuados para garantizar durabilidad y eficacia.		La situación genera preocupación en el paciente sobre los resultados del tratamiento, disminuye la confianza en el servicio prestado y puede afectar la salud bucal a largo plazo.	Se sugiere evaluar e implementar el uso de materiales odontológicos de mejor calidad, que garanticen mayor durabilidad y efectividad en los tratamientos, asegurando así la satisfacción y bienestar de los pacientes.
SUGERENCIA		1	Inconformidad con los servicios de salud	Inconformidad con la calidad de los materiales utilizados en el tratamiento odontológico, los cuales no parecen ser los más adecuados para garantizar durabilidad y eficacia.		La situación genera preocupación en el paciente sobre los resultados del tratamiento, disminuye la confianza en el servicio prestado y puede afectar la salud bucal a largo plazo.	Se sugiere evaluar e implementar el uso de materiales odontológicos de mejor calidad, que garanticen mayor durabilidad y efectividad en los tratamientos, asegurando así la satisfacción y bienestar de los pacientes.
RECLAMO		1	OTROS	Condiciones insatisfactorias en los baños de consulta externa, observadas el 9 de febrero durante la atención en medicina interna y pediatría. Los baños presentaban mal olor, falta de limpieza y ausencia de agua.		Esta situación genera una mala experiencia para los usuarios, afecta la percepción de calidad del servicio y puede representar un riesgo para la salud pública.	Se sugiere implementar un control más riguroso en el mantenimiento y limpieza de los baños, asegurando el suministro constante de agua y la adecuada higiene, especialmente en horarios de alta afluencia de pacientes.
RECLAMO		1	Inconformidad con los servicios de	Inadecuada atención a una paciente de 80 años en el área de urgencias el día sábado 8		Esta situación representa una vulneración al derecho a una atención oportuna y	Se sugiere revisar y reforzar los protocolos de atención para pacientes en condición prioritaria



E.S.E HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA



Gobernación del
MAGDALENA

			salud	de marzo, quien sufrió una caída y permaneció en una silla de ruedas sin recibir su medicamento, el cual tuvo que ser adquirido por su familiar.	digna, especialmente tratándose de una persona de la tercera edad, generando inconformidad, preocupación y desconfianza en el servicio	como adultos mayores, garantizando el suministro oportuno de medicamentos y una atención integral desde el momento de ingreso a urgencias.
RECLAMO		1		Dificultad para acceder a una cita médica general para un menor de edad, a pesar de múltiples intentos realizados tanto de manera presencial como a través de la línea de WhatsApp desde la semana pasada.	La falta de atención médica oportuna ante los fuertes dolores de cabeza que presenta el menor genera preocupación en su madre, afecta su bienestar y pone en riesgo su salud.	Se sugiere revisar la disponibilidad y capacidad del sistema de asignación de citas, priorizando los casos pediátricos y asegurando una respuesta rápida y efectiva, especialmente cuando se trata de síntomas persistentes que requieren valoración médica urgente.
RECLAMO		1		Negación del servicio sin pago previo para la atención de una sonda urinaria, pese a que el paciente presentaba síntomas severos como dolor intenso y dificultad para orinar. Según el personal, este procedimiento no se consideró una urgencia y debía ser facturado. Además, al comunicarse con la EPS Mutual Ser, informaron que no tenían conocimiento de dicho cobro.	Esta situación generó sufrimiento físico al paciente, quien debió esperar hasta la 1 de la mañana para que le retiraran la sonda. También provocó confusión e inconformidad por el cobro de un procedimiento que, dadas las circunstancias clínicas, parecía urgente y debía estar cubierto por la EPS.	