2018

COMPLEJO HOSPITALARIO
SAN JOSE DE MAIPO

Informe cuatrimestral Solicitudes Ciudadanas

CORTE MAYO- AGOSTO 2018

DANIELA DIAZ HENRIQUEZ

Unidad de Gestión del Usuario

5 de septiembre del 2018

Introducción

El presente informe resume el comportamiento de las Solicitudes Ciudadanas, información recabada desde las oficinas OIRS y corresponde al corte cuatrimestral de mayo a agosto del 2018.

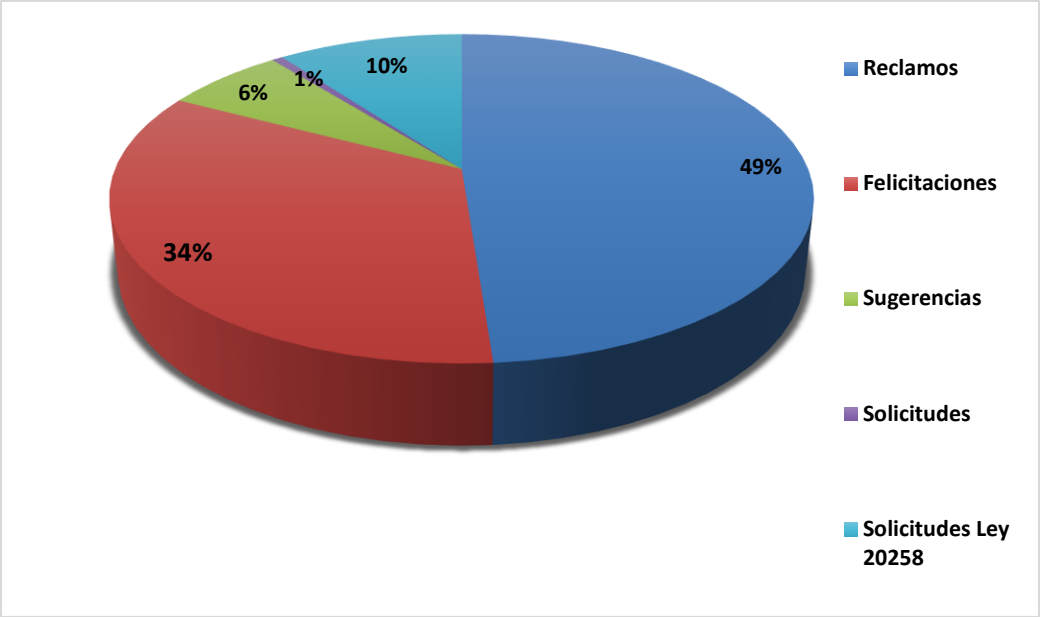
Los datos para realización del resumen para Atención Cerrada y Urgencia son obtenidos mediante los rems mensuales y sus respectivas planillas, insumo que ha sido obtenido de las oficinas OIRS de Atención Cerrada, ubicadas en Pabellón Laennec y Sanatorio.

En relación a la información correspondiente a la OIRS de Atención Primaria, así como la compilación de sus resultados fue realizada de manera autónoma a la unidad de Gestión de Usuarios y correspondió a la encargada de OIRS de Atención Primaria entregar los resultados a esta unidad para realización del informe final, de esta manera se incorpora Atención Primaria en informes correspondientes al Complejo Hospitalario, siendo así, el verificador del registro que aquí se expone se encontraría en la oficina OIRS de Atención Primaria.

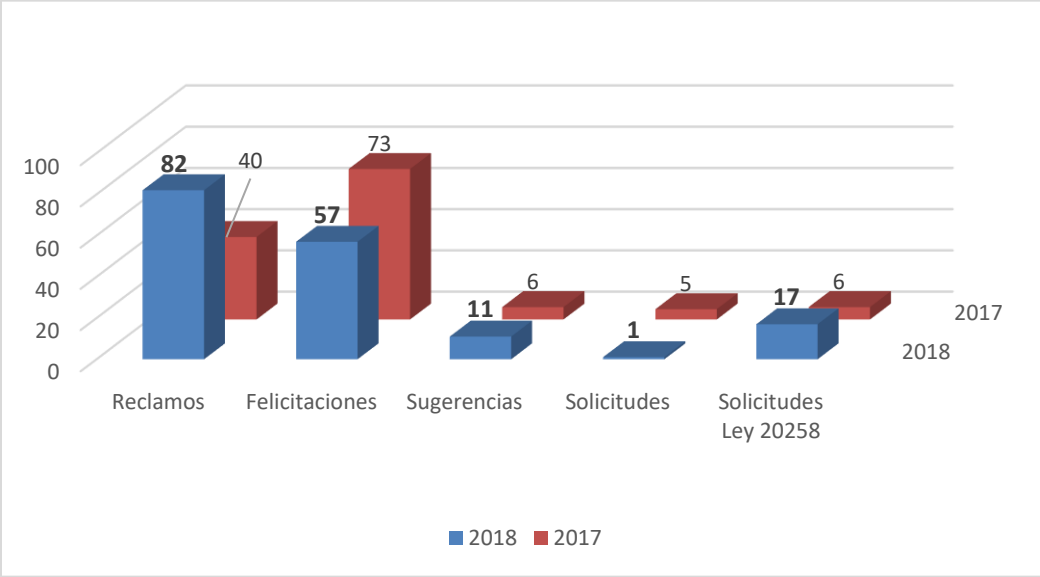
Resultados de Solicitudes Ciudadanas parciales (mayo, junio, julio y agosto)

Desde mayo a agosto del 2018 se ha recibido en el Complejo Hospitalario de San José de Maipo las siguientes solicitudes ciudadanas:

Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Solicitudes	Solicitudes Ley 20258
82	57	11	1	17

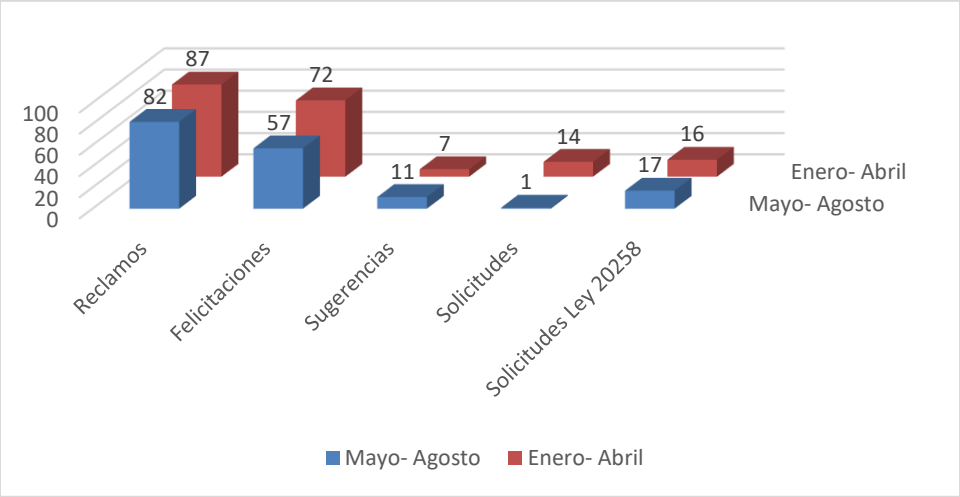


Evolución respecto al mismo periodo del año 2017



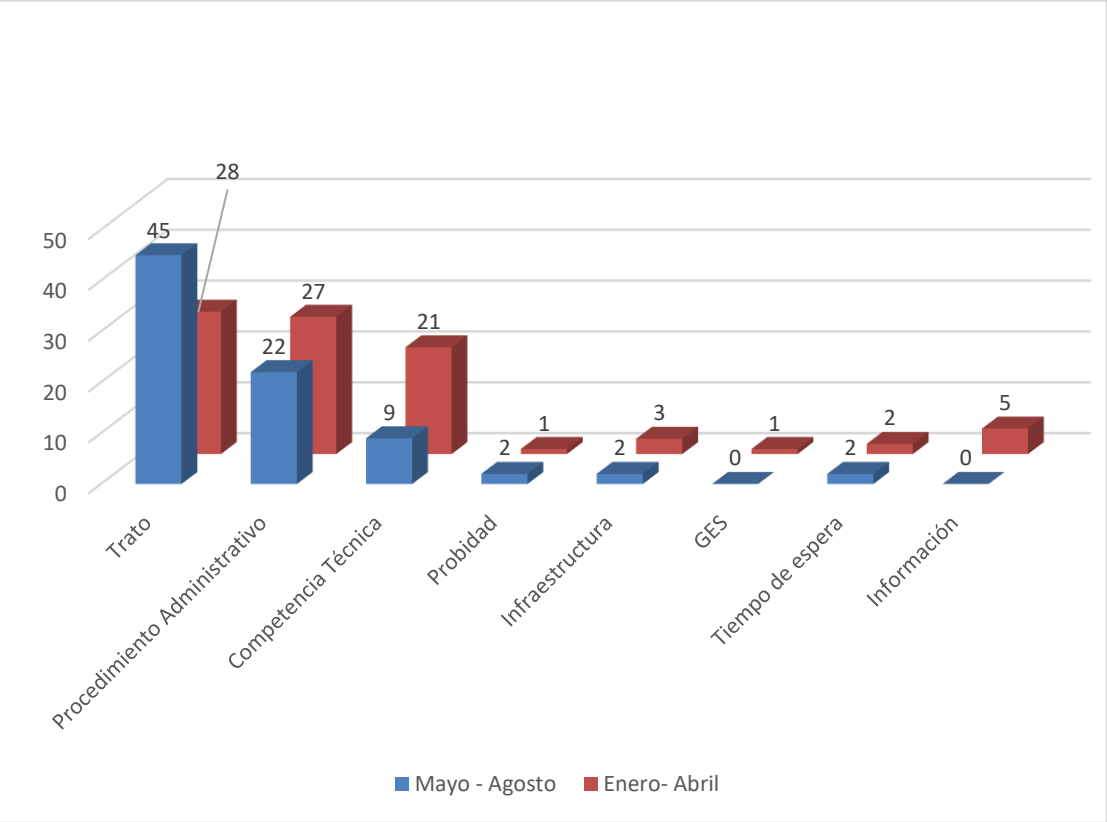
Respecto al mismo periodo del año anterior (2017) se observa una disminución en el ingreso de felicitaciones en un 12% y un aumento de la cantidad de reclamos ingresados de un 42%.

Evolución respecto al periodo anterior (enero- abril 2018)

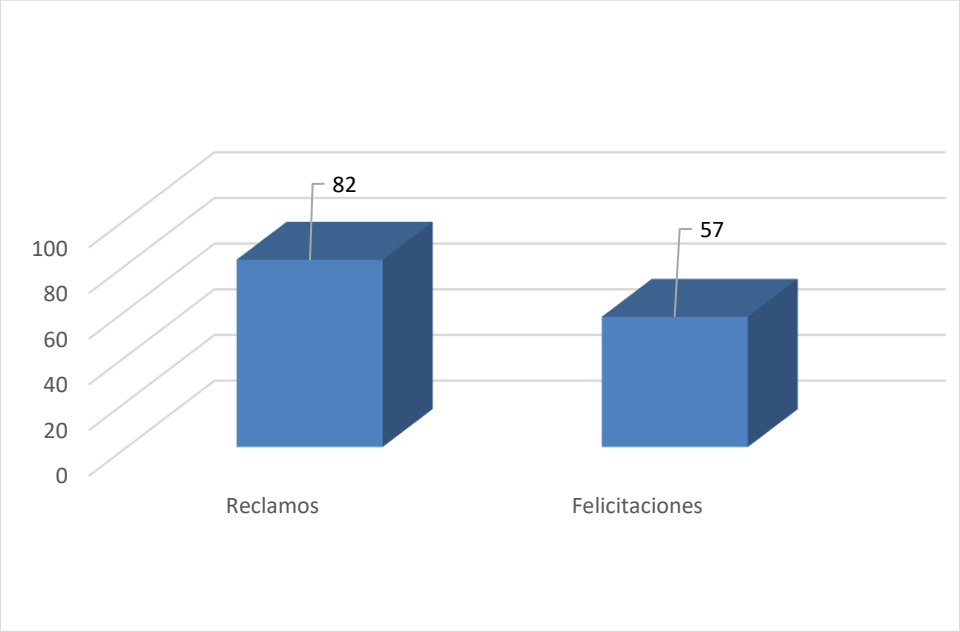


Se evidencia similar comportamiento de Solicitudes Ciudadanas

Respecto a la evolución en la tipología del reclamo en relación al periodo anterior (enero- abril 2018):

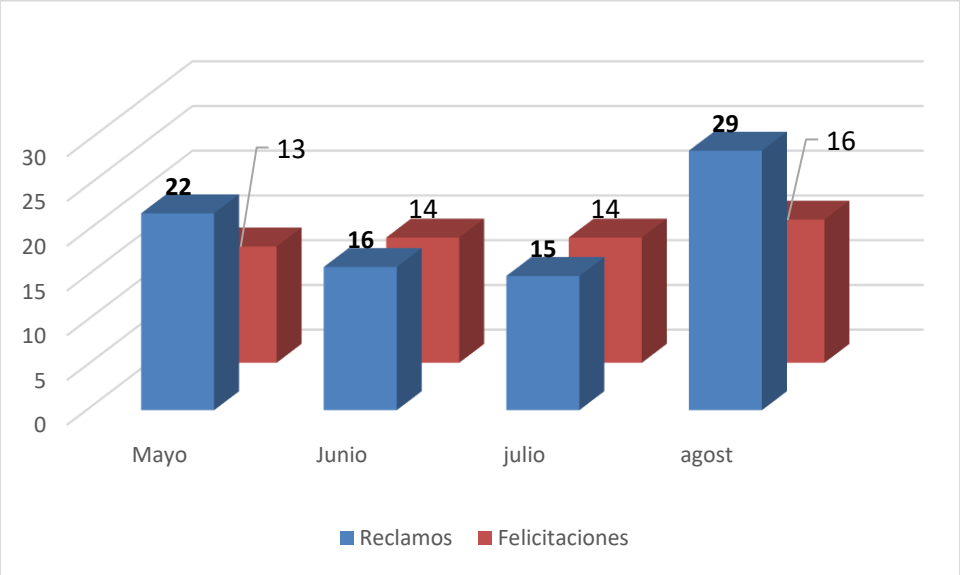


Comparativo Reclamo /Felicitación



La relación de ingreso entre felicitaciones y reclamos es: cada 1,4 reclamos, ingresa una felicitación**.**

Evolución Reclamos /Felicitaciones

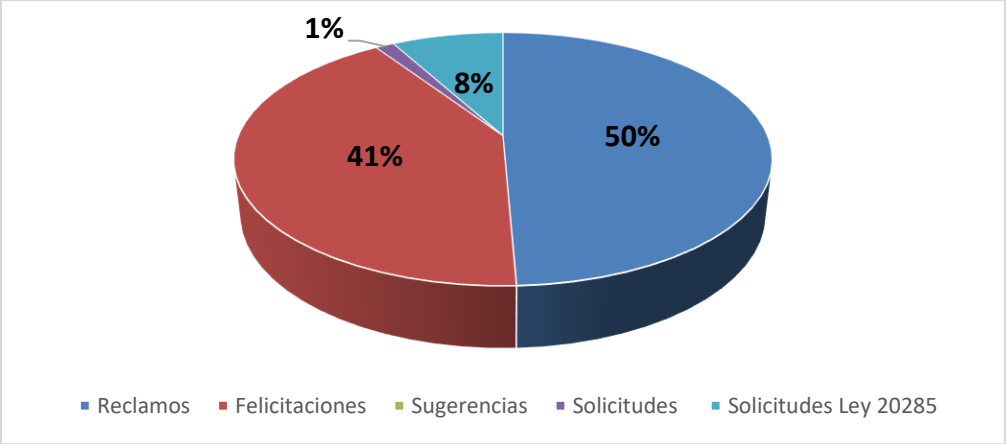


Compilado Solicitudes Ciudadanas Atención Cerrada meses de mayo, junio, julio y agosto 2018

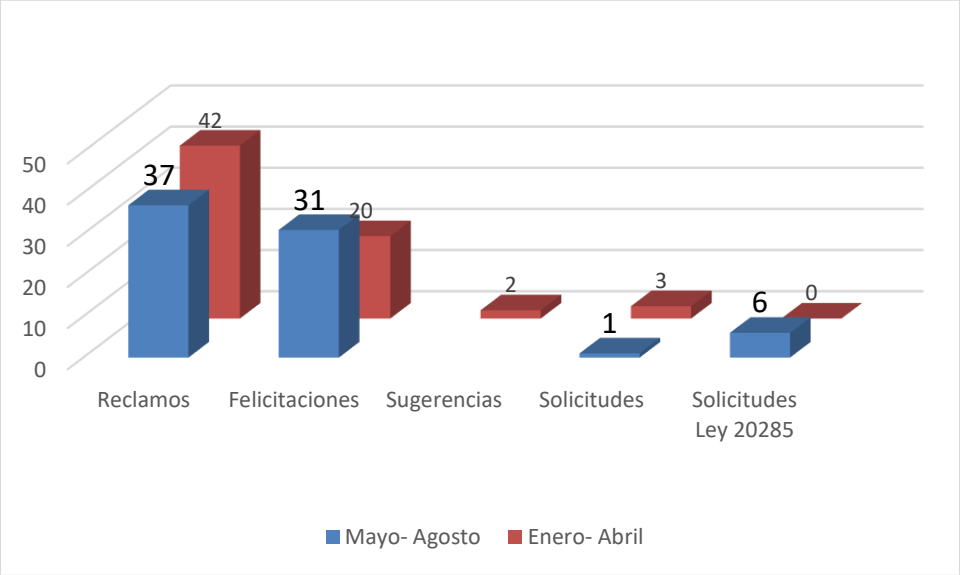
El siguiente detalle corresponde a Edificio Laennec, Pabellón Roosevelt, Edificio Casa de Salud y Pabellón Central

Respecto a las solicitudes ciudadanas en atención de hospitalizados, éstas se dividen de la siguiente manera:

Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Solicitudes	Solicitudes Ley 20285
37	31	0	1	6



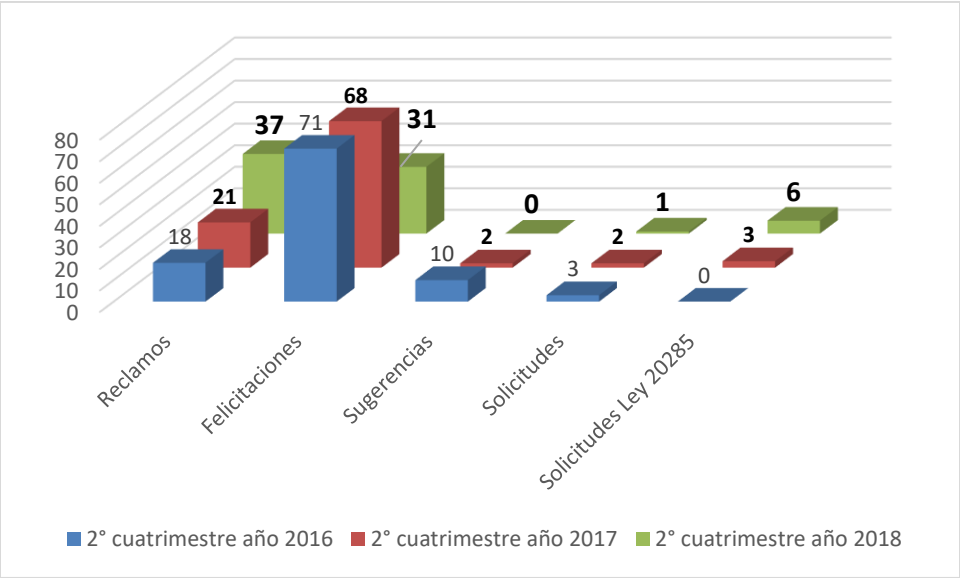
Evolución respecto al periodo anterior (enero- abril 2018)



Respecto al periodo anterior (enero- abril 218) se observa un aumento en el ingreso de felicitaciones en un 19%, no se observan cambios significativos en el ingreso reclamos.

En comparación el comportamiento durante el mismo periodo (mayo- agosto) en el año 2017 y 2018 se presenta de la siguiente manera:

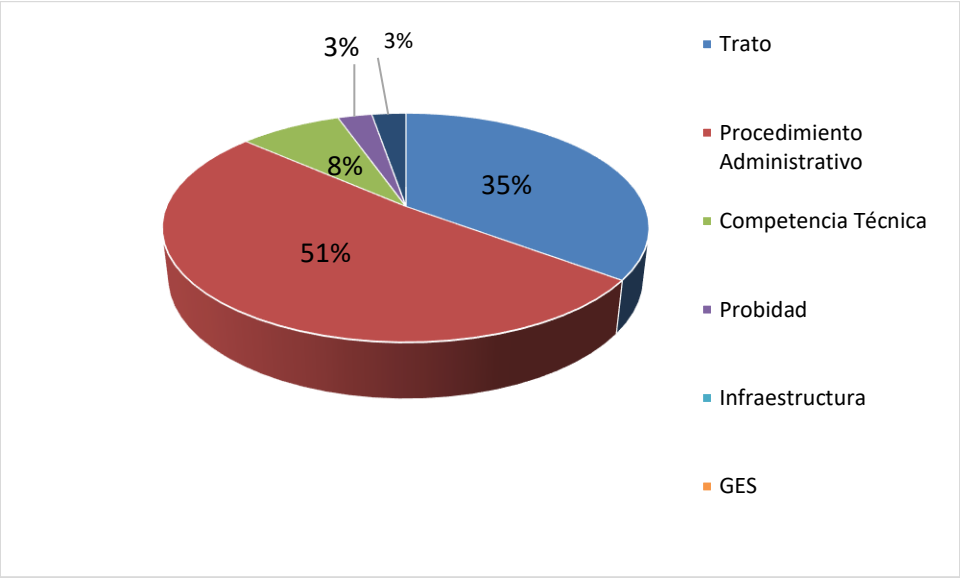
	Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Solicitudes	Solicitudes Ley 20285
2° cuatrimestre año 2016	18	71	10	3	0
2° cuatrimestre año 2017	21	68	2	2	3
2° cuatrimestre año 2018	37	31	0	1	6



Se muestra un incremento en el ingreso de reclamos, así como en las Solicitudes de la ley 20258 de transparencia y una disminución en ingreso de felicitaciones de un 45% en relación al mismo periodo del año anterior

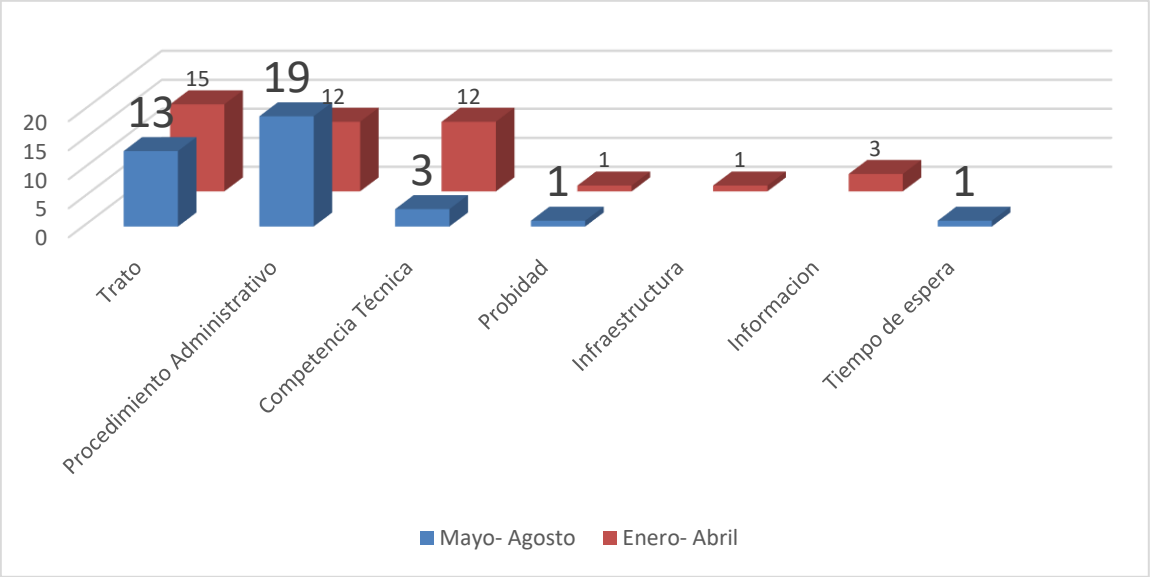
La división por categorización de los reclamos en atención cerrada para el presente periodo es detallada a continuación:

Procedimiento Administrativo	trato	competencia técnica	infraestructura	Información	Probidad	Tiempo de espera
19	13	3	0	0	1	1



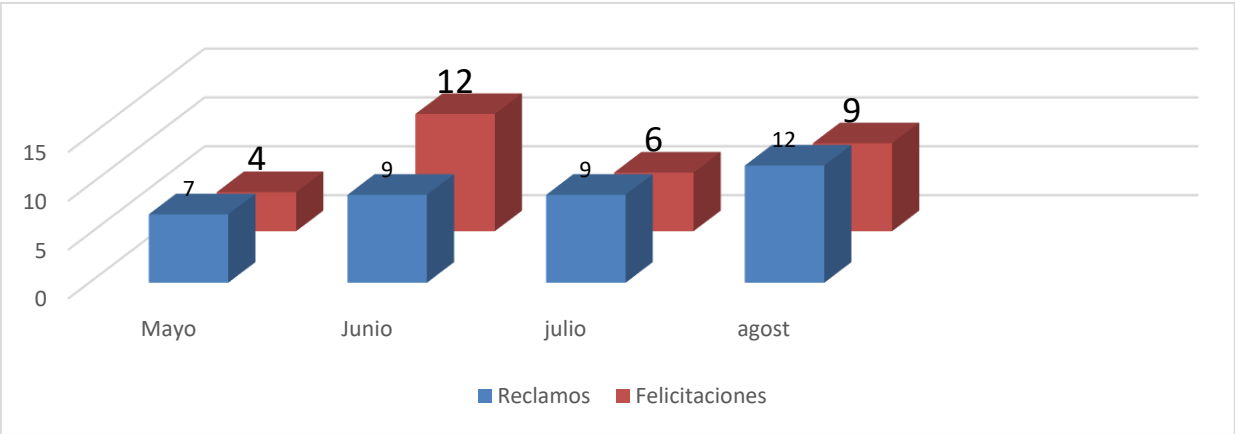
Como se observa la categoría Procedimiento Administrativo y trato se mantienen en el mayor porcentaje.

Evolución respecto al periodo anterior



Se observa una disminución respecto a la categoría Competencia Técnica, que hacer referencia a todas aquellas opiniones de usuarios/as relacionadas con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento[1].

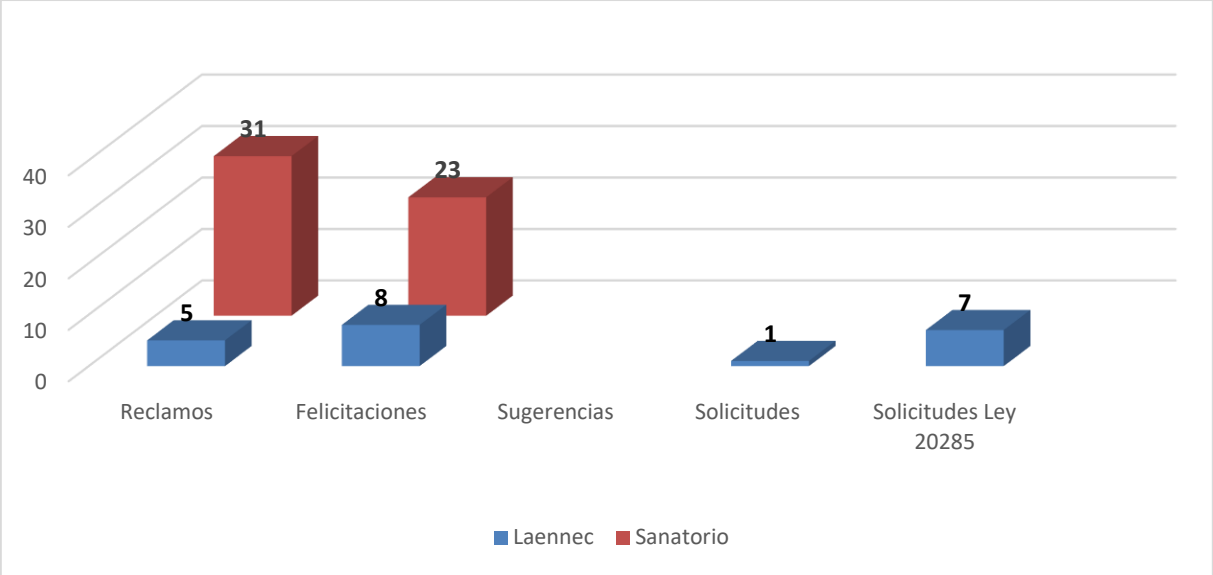
En cuanto al comparativo global de atención cerrada entre reclamos y felicitaciones:



[1] Manual Series REM 2018

La relación de ingreso entre felicitaciones y reclamos es: cada 1,1 reclamo, ingresa una felicitación**.**

En tanto la división de ingresos de Solicitudes ciudadanas entre oficina OIRS de Laennec y Sanatorio



Se evidencia un ingreso mayor de Solicitudes ciudadanas en oficina OIRS Sanatorio.

En cuanto a la característica de los reclamos ingresadas en Atención cerrada en general, se detallan a continuación:

Procedimiento Administrativo	trato	competencia técnica	infraestructura	Información	Probidad
19	13	3	0	0	1

Procedimiento administrativo **(19)**

Dependencias	Cantidad de reclamos
Roosevelt	14
Laennec	4
Casda de Salud	1

Las causas dicen relación con;

- Perdida de utensilios de aseo personal y pertenencias en general
- Perdida de un medicamento

Trato (13)

Respecto a los reclamos por Trato estos se generan en los siguientes sectores

Dependencias	Cantidad de reclamos
Pabellón Roosevelt	12
Casa de Salud	1

En relación a las razones entregadas por los usuarios estas son:

- Comentarios y respuestas inadecuadas hacia los usuarios.
- Trato brusco.
- Percepción de despreocupación.

Competencia Técnica (3)

Dependencias	Cantidad de reclamos
Pabellón Roosevelt	2
Pabellón Central	1

- Procedimientos incorrectos
- Mala Atención.
- Percepción de falta de preocupación

Probidad (1)

Pabellón Roosevelt

Por perdida de pertenencias, usuario refiere a sustracción de zapatillas

Respecto a los cumplimientos de plazo (15 días hábiles)

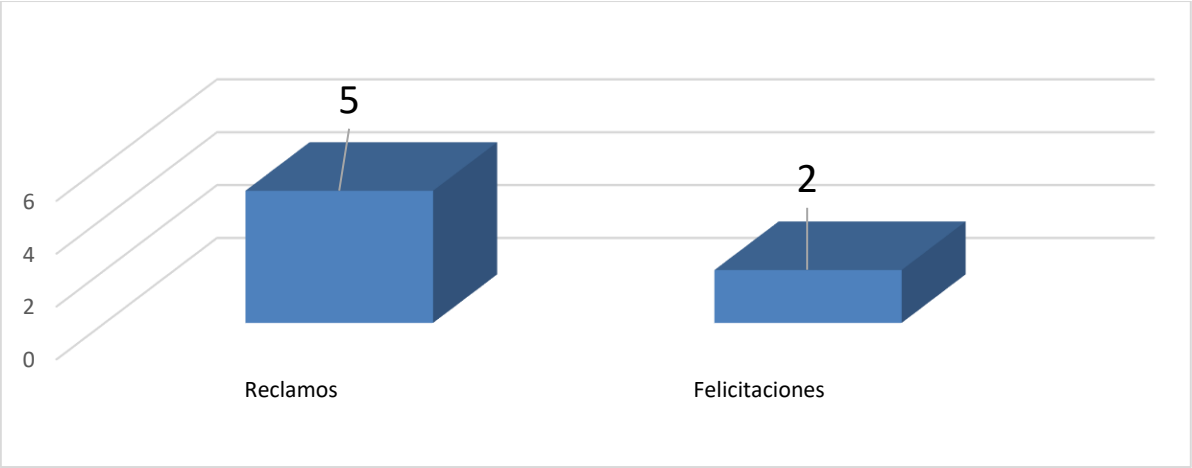
- 37 reclamos generados de mayo a agosto del 2018
- 37 reclamos respondidos dentro de los 15 días hábiles

Umbral de Cumplimiento Atención Cerrada 2° cuatrimestre del año 2018 100%

Compilado Solicitudes Ciudadanas Urgencia meses de enero- abril 2018

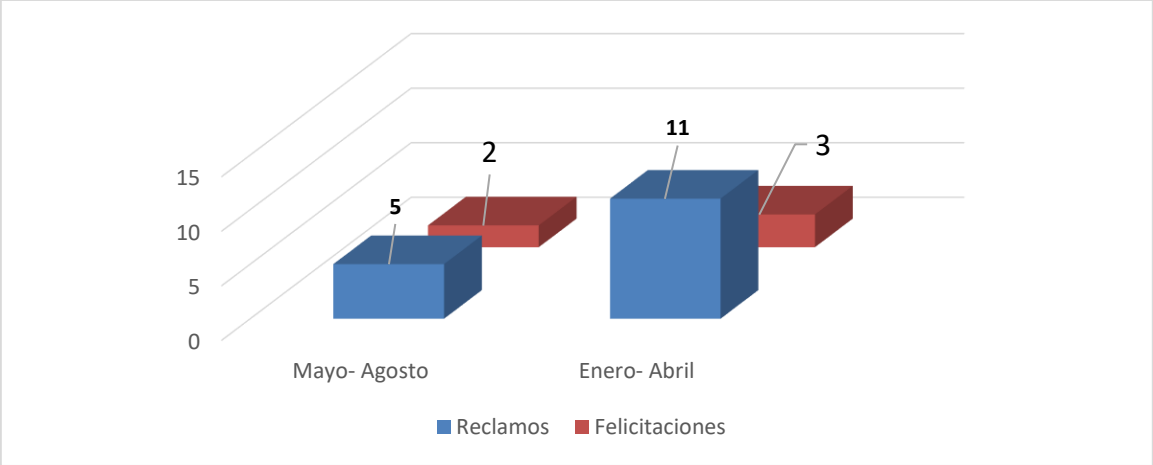
Reclamos Solicitudes Ciudadanas recepcionadas por Urgencia

Reclamos	Felicitaciones
5	2



Cada 2.5 reclamos ingresados, ingresa una felicitación.

En comparación el comportamiento al cuatrimestre anterior 2018 se presenta de la siguiente manera:



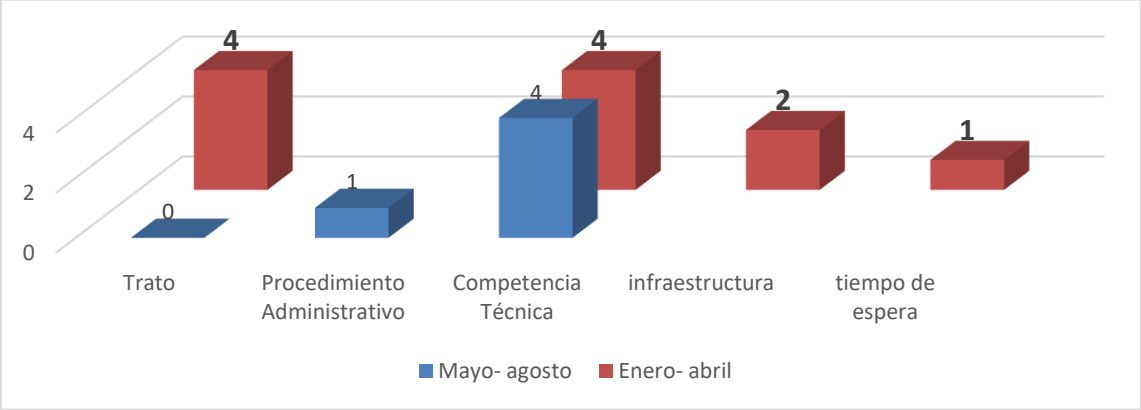
Se observa una baja en el ingreso de Reclamos, manteniendo el número de felicitaciones.

Tipología de Reclamos

Corte mayo- agosto

Procedimiento Administrativo	trato	competencia técnica
1	0	4

La comparación con corte anterior (enero- abril) se detalla a continuación:



Se observa que en el presente corte no emergen reclamos por trato, infraestructura y tiempo de espera. En relación a la competencia técnica, ésta se mantiene.

Competencia técnica (3)

- Diagnóstico errado (2)
- Procedimientos incorrectos (2)

Procedimiento administrativo (1)

- Espera de 10 minutos por cambio de médico para la atención

Respecto a los cumplimientos de plazo (15 días hábiles)

- 5 reclamos generados de mayo a agosto del 2018
- 5 reclamos respondidos dentro de los 15 días hábiles

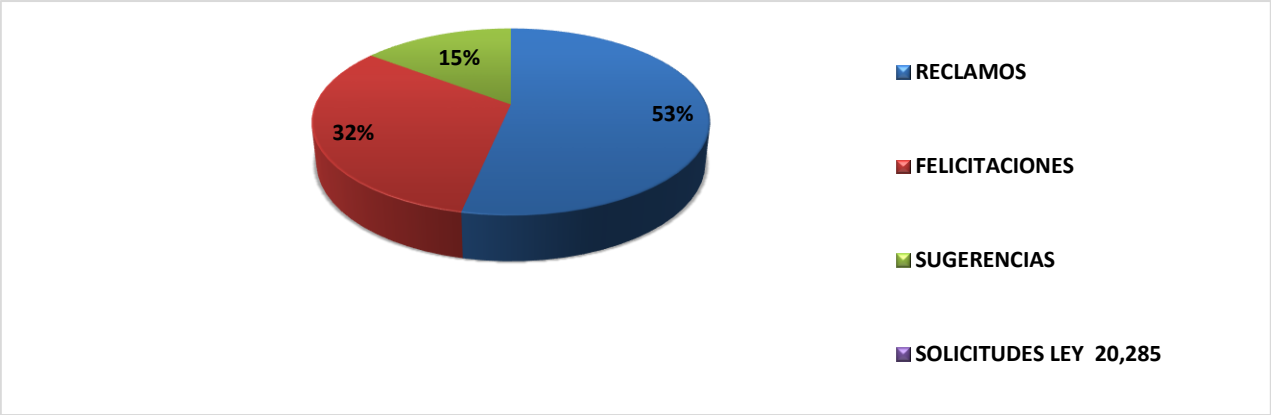
Umbral de Cumplimiento urgencia 2° cuatrimestre del año 2018 100%

Ingreso de Solicitudes Ciudadanas en oficina OIRS ubicada en Atención Primaria (mayo, junio, julio y agosto)

Responsable Informe APS: Myriam Molina

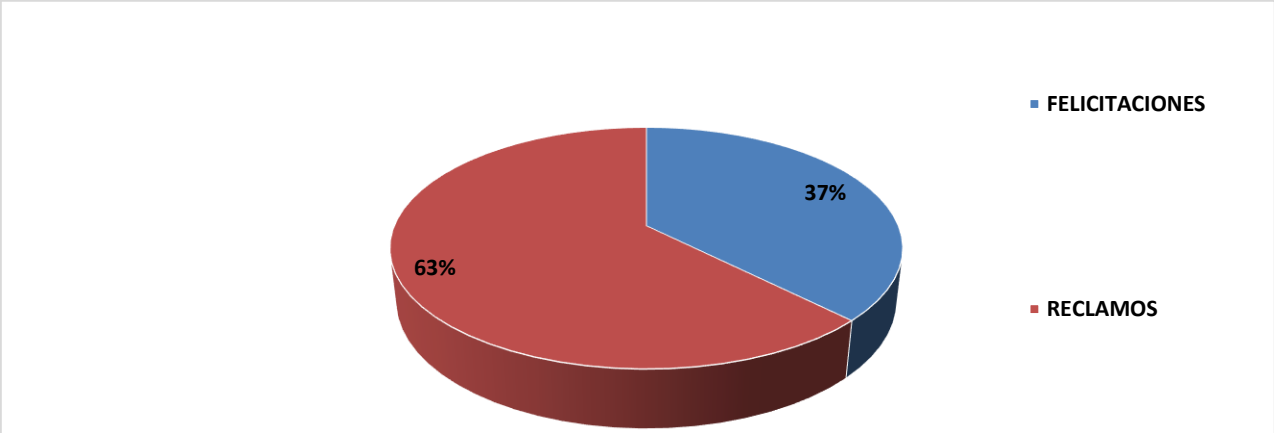
De mayo a agosto del año 2018 se ha recibido en el Centro de Responsabilidad Atención Abierta las siguientes solicitudes ciudadanas:

RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES LEY 20,285	SOLICITUDES
40	24	11	0	9

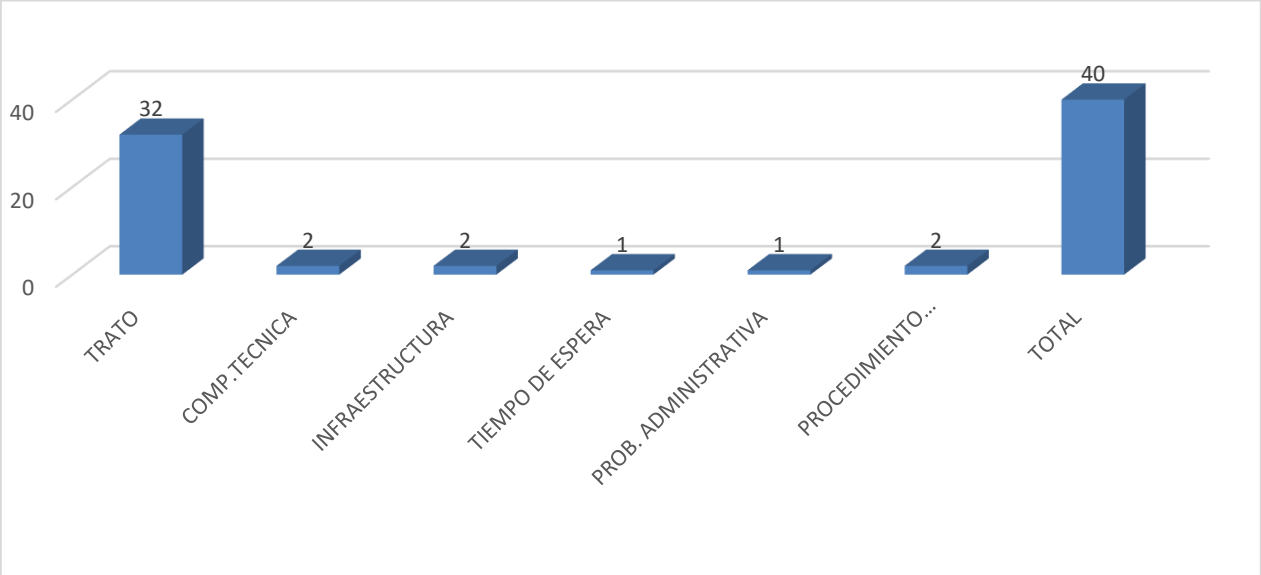


Respecto a la Relación de Felicitaciones / Reclamos se generan los siguientes resultados.

FELICITACIONES	RECLAMOS
24	40



De los 40 reclamos generados fueron tipificados como se detalla a continuación:



Detalle de reclamo por tipología:

1- **TRATO (32)**

Respecto a trato, se clasifican esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios/as que se refieran a la actitud de los funcionarios/as para brindar o mantener un trato amable, digno y respetuoso, en todo momento y en toda circunstancia.

Sector Rojo	Disponibilidad de atención en electrocardiograma sin previo aviso a usuario	Atención de policlínico	kinesiología	Dental	Some	Unidad de ginecología.	Programa dependencia severa	Laboratorio	Disponibilidad de horas para atención.	Rechazó de atención por atraso de llegada de 10 a 20 minutos,
1	3	3	2	1	4	1	3	1	7	6

- Actitud de parte de funcionarias sector rojo, inapropiada para la atención de usuarios.
- Reclama agenda de lunes a viernes para toma de electrocardiograma, hoy hay que agendar.
- Atención deficiente en información por parte de profesionales médicos
- Agenda con poca cobertura en Kinesiología, usuaria con licencia sin poder hacer terapia.
- Usuaria reclama mal agendamiento de hora con enfermera según programa.
- Atención poco empática de parte de técnico unidad de maternidad.
- Usuaria reclama abandono de atención de funcionaria administrativa de ventanilla de Some.
- Cambio hora de psicóloga
- Falta hora control sano nutricionista
- No comunican indicaciones de examen de laboratorio.
- Entrega de datos de ficha clínica de usuario.
- No puede obtener atención de policlínico por demora en registro de ingreso en ventanilla.
- No atiende nutricionista en control sano y no da facilidades de cambio de hora.
- No atiende dental y no recibe escusa por atraso, de madre con discapacidad física para trasladarse con su hija, desde manzano al consultorio.
- Falta personal para toma de examen Holter, desde que se fue en comisión de servicio profesional a cargo.
- Falta hora profesional psiquiatra en Cosam.
- No atiende menor de 10 meses, por retraso de 10 minutos.
- Demora en atención programa postrado. (tres reclamos)
- Falta de hora de atención enfermera.
- Falta de hora de atención control nutrición menor en riesgo.

1. Falta de atención programa nutrición adulto mayor.

2- Procedimiento Administrativo (2)

Se clasifican dentro de esta categoría, todos los reclamos de los usuarios relacionados con procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento.

Unidad de electrocardiograma	Farmacia
1	1

- Suspenden continuidad de atención para examen de electrocardiograma sin comunicar a usuarios.
- Falta entrega de medicamentos Pame.

3- Competencia Técnica (2)

Se clasifican dentro de esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios/as relacionado con procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento.

Farmacia
2

1- Error en entrega de medicamentos.

4- Reclamo por infraestructura (2)

consideran en este rubro todos aquellos reclamos que realicen los usuarios referentes a condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud.

Podología	Kinesiología
1	1

5.- Probidad Administrativa.

Se entenderá por Probidad administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principios que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas. Se clasificarán aquellos reclamos relacionadas con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud.

Programa de salud metal
1

- Reclama madre de usuaria menor de 18 años, atendida en salud metal denuncia que equipo de salud, no la notifica para otorgar consentimiento de atención.

6.- Tiempo de espera por atención en sala de espera.

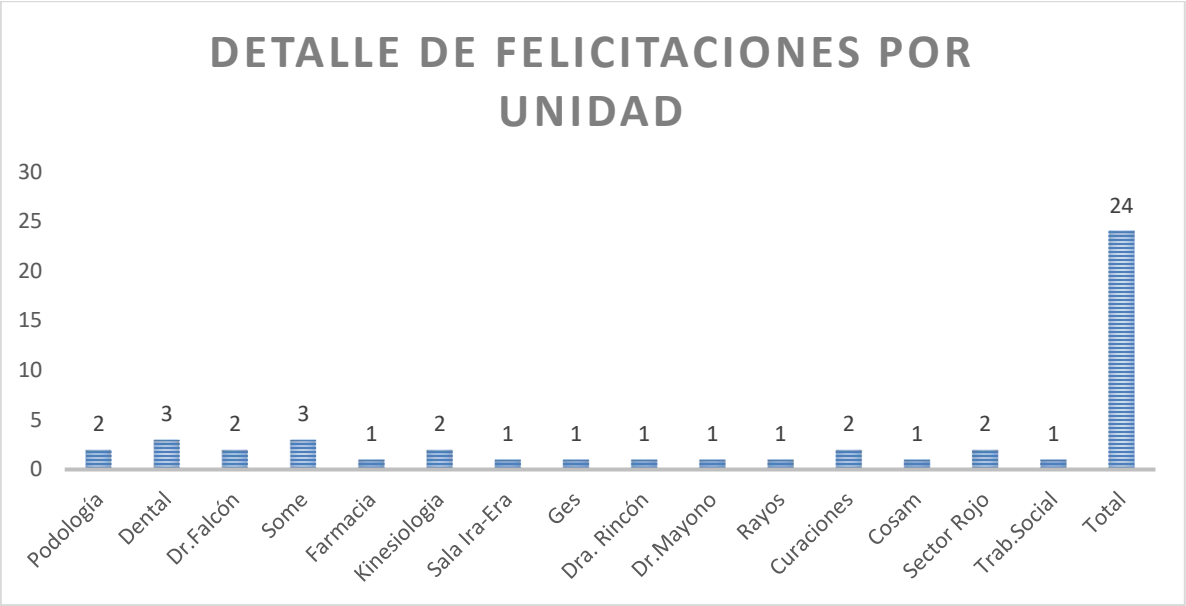
Se considerarán en este tipo de reclamos relacionados con tiempo de espera en salas de espera subjetivamente evaluados por los usuarios y usuarias.

Laboratorio
1

- Unidad de laboratorio, toma de muestra, demora en atención ya que no atiende, malo el timbre.

Felicitaciones Atención Primaria (24)

- Detalle de felicitaciones segundo corte.

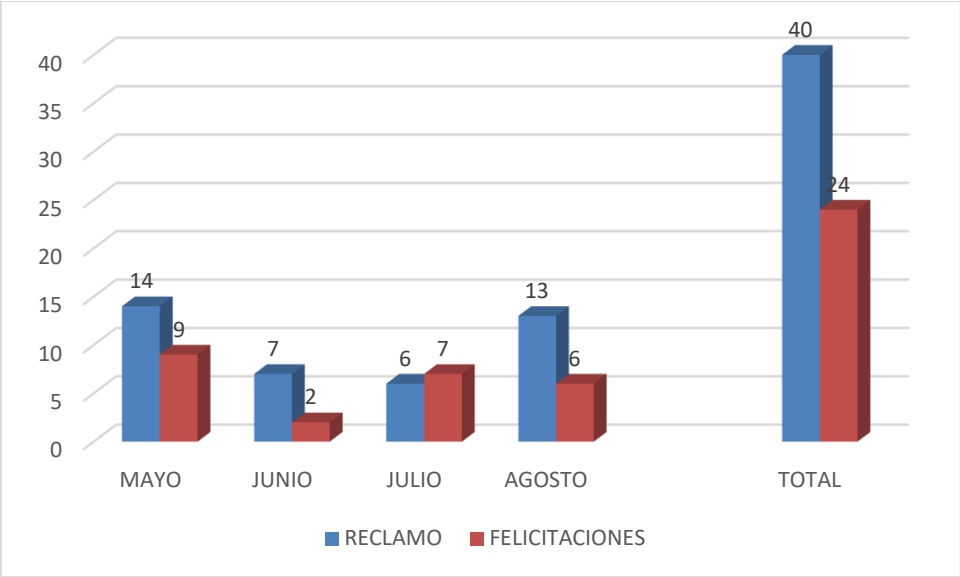


FELICITACIÓN.

Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una Institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.

1. Excelente atención de profesional podóloga reemplazante.
2. Se destaca profesionalismo y atención del equipo de dental (2 solicitudes)
3. Destacan atención del Dr. Falcon
4. Destacan atención de personal de ventanilla de Some. (2 solicitudes).
5. Destacan profesionalismo Enfermera sector rojo (2 solicitudes).
6. Felicitan atención de trabajadora social APS.
7. Felicitan atención personal de ventanilla farmacia (1 solicitudes)
8. Destacan atención de kinesióloga Loreto Yáñez.
9. Destacan atención de kinesiólogo sala Ira -Era Pablo Araya.
10. Felicitan atención y profesionalismo de encargada Ges.
11. Destacan atención medico Dr. Moyano
12. Destacan atención medico Dra. Rincón.
13. Felicitan atención unidad de Rayos técnico y tecnólogo.
14. Destacan compromiso y profesionalismo técnicos unidad de curaciones (2 solicitudes)
15. Destacan atención del equipo de profesionales unidad de Cosan.

Finalmente, respecto a la evolución de reclamos y felicitación en Atención Primaria.



	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
RECLAMOS	14	7	6	13	40
FELICITACIONES	9	2	7	6	24

Umbral de Cumplimiento Atención Primaria 2° cuatrimestre del año 2018 100%