

100-CI-01-006-2021

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS FEBRERO DE 2021, ENCUESTAS ENERO Y FEBRERO DE 2021 Y PROGRAMACIÓN DE AGENDAS MÉDICAS

Objetivos:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los clientes externos de la ESE SAN SEBASTIÁN.
- Realizar seguimiento a la programación de las agendas médicas de la ESE San Sebastián sede principal.
- Realizar seguimiento a las observaciones encontradas en las encuestas de satisfacción al usuario, aplicadas en las diferentes sedes de la institución.

DATOS GENERALES:

En las actividades propias del área de control interno, se procede a realizar seguimiento a las PQRS interpuestas por los usuarios durante el mes de febrero de 2021, encontrando las siguientes novedades:

- No existe participación activa de los usuarios, sólo se encontraron cinco quejas escritas y depositadas en el buzón de sugerencias.
- De las quejas revisadas, tres hacen referencia a la dificultad que tienen los usuarios para solicitar cita médica, una tiene relación con el mal trato por parte de una colaboradora de facturación y otra relacionada con el incumplimiento de la hora de atención con relación a la hora de programación.
- En el seguimiento y respuesta a las quejas por parte del equipo de trabajo de GAU, se observa que la Agremiación no emite los descargos del personal Agremiado que ha sido mencionado en las quejas de los usuarios.

Por otra parte, se realiza seguimiento a las encuestas realizadas a los usuarios para obtener información sobre la perspectiva que tienen sobre la atención en la ESE San Sebastián durante los meses de enero y febrero de 2021, encontrando los siguientes hallazgos:

Encuestas realizadas

En vacunación:

- En la sede de Belén hacen referencia a la necesidad de sillas para la sala de espera.

- Mejoramiento de la actitud de la persona que colabora con la vacunación en la sede principal de la sede.
- Que se continúe aplicando las medidas de bioseguridad en la sede principal de la ESE.

En odontología:

- Mejorar la agilidad en la atención en la sede de Belén.
- Mejoramiento de la infraestructura de la sede de Belén
- Solicitud de mejora para la asignación de citas vía telefónica en la sede principal y en la sede de Belén.
- Solicitud de atención y concentración del colaborador(a) de facturación, para evitar errores en los servicios facturados.

En laboratorio:

- Solicitud de mejora en la atención en la sede de Belén
- Mejoramiento en la asignación de citas en la sede principal.
- Implementación de la ventanilla preferencia para la atención de las personas adulto mayor y embarazadas para la entrega de los resultados.

En radiología:

- No se realizaron encuestas

En farmacia:

- Solicitud de mejoramiento en la asignación de citas. (no se requiere cita)
- Mejorar en la oportunidad de entrega de medicamentos y contar con recursos para entregar las vueltas cuando se hace el pago de la cuota moderadora o venta de medicamentos a usuarios particulares.

El Programa de gestantes:

- Mejoramiento en la asignación de citas
- Mejoramiento en la atención en los servicios de la ESE, especialmente en el laboratorio clínico.

En Ecografía:

- Mejoramiento en la asignación de citas
- Solicitud de información adecuada al momento de la realización de las ecografías.
- Mejorar la oportunidad de realización de las ecografías, según la hora programada.
- Mejorar la oportunidad de la asignación de citas para las ecografías.

En Consulta médica:

- Mejoramiento en la asignación de citas
- Mejorar la oportunidad en la atención en la sede de Belén.
- Solicitud para que el médico de la sede de Belén no hable por teléfono durante la consulta.
- Exista la posibilidad para atender al usuario con más de una patología en el mismo día.
- Contemplar la posibilidad para aumentar los profesionales para mejorar la oportunidad en la atención.
- Mejorar la oportunidad de la atención después de la facturación.

En Citología:

- Mejoramiento en la asignación de las citas
- Mejorar la oportunidad de la atención, después de facturar.

En el seguimiento a la programación de citas médicas para el día 10 de marzo de 2021 en la sede Principal y Camilo Torres de la Ese San Sebastián, se encontró las siguientes novedades:

- En la programación de los médicos con 12 horas, no se contempla la hora de almuerzo y descanso que todo colaborador debe tener.
- La hora de comenzar con la atención de usuarios no es la misma para todos los médicos.
- Para algunos profesionales de la salud, se les programa horas denominada “hora administrativa”, presuntamente para tenerlas disponibles para alguna necesidad.
- En la programación de las citas aparecen citas asignadas identificando que el usuario es la agremiada que realiza apertura de la agenda con cita para control de tuberculosis, ecografía de abdomen.

RECOMENDACIONES:

- Realizar seguimiento a la efectividad de la asignación de citas.
- Solicitar a la agremiación por escrito sobre la necesidad de realizar el acompañamiento para el seguimiento y respuestas de las quejas de los usuarios.
- Implementar campañas de comunicación para que los usuarios aumenten la participación para conocer sus inquietudes o recibir sus felicitaciones por el buen servicio prestado.
- Realizar capacitación sobre atención al cliente para los miembros del equipo de trabajo de facturación.
- Continuar con la revisión de la aplicación de las medidas de bioseguridad para la contención del COVID 19, especialmente en vacunación.
- Revisar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud en la sede de Belén.
- Cumplir con la atención de la ventanilla preferencia para la entrega de los laboratorios.
- Solicitar mejoramiento al profesional de radiología en la comunicación con las usuarias al momento de la realización de las ecografías (explicación).

- Solicitud al médico de la sede Belén para respetar el tiempo de consulta y evitar el uso del celular.
- Contemplar la posibilidad de asignar un tiempo de almuerzo y descanso en la programación de la agenda de los médicos con 12 horas de servicio.

La plata, marzo 10 de 2021



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno



NATALI BAUSTISTA CASTILLO
Líder de GAU