

100-CI-01-003-2021

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS ENERO DE 2021

Objetivo: Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los clientes externos de la ESE SAN SEBASTIÁN.

ALCANCE:

En consideración a lo establecido en la Constitución Política a los artículos 23, 74, a la Ley 87 de 1993, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 19 de 2012, Decreto 1166 de 2016, Resolución 324 de 2017, se procedió a realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios en enero de 2021.

DATOS GENERALES:

- Se recibieron 11 comunicaciones de nuestros clientes externos, de las cuales el 36.36% están relacionadas con la atención en el proceso de facturación, en donde expresan la falta de definición de los requerimientos establecidos con las EAPB para acceder a los servicios, la mala actitud de algunos miembros del equipo de trabajo de facturación. El 18.18% de las PQRS están relacionadas con la actitud de un profesional de la salud y la respuesta del mismo en el buzón establecido por la IPS, el 18.18% tienen relación con las dificultades para sacar cita médica, el 9.09% está relacionada con la oportunidad en los resultados de los laboratorios clínicos, el 9.09% fue una felicitación a un profesional de la salud y el 9.1 tienen relación a sugerencias para mejorar la conectividad para que el personal asistencial pueda acceder a resultados de ayudas diagnósticas.
- Se verificó en con la colaboradora del proceso de GAU el cumplimiento del 100% en las respuestas de las PQRS en los términos establecidos en la Normatividad vigente.
- Los documentos que hacen referencia a lo expresado por los clientes, están debidamente archivados y se garantizan la privacidad de los mismos, en concordancia con la Ley 1712 de 2014, Sentencia 748 de 2011C.C.
- Se verifica la realización de un plan de mejoramiento acordado con el líder del laboratorio clínico, para mejorar la oportunidad en la entrega de los resultados, cuando se presentan fallas al interior del servicio.

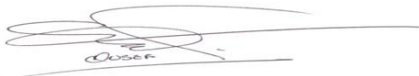
- Se evidencia un plan de mejoramiento establecido con la líder del proceso de facturación para mejorar en la información que se debe entregar a los usuarios y que se convierten en requisitos para facturar, según los acuerdos de voluntades con las diferentes EAPB.

CONCLUSIÓN: Se verificó que en la ESE San Sebastián se está cumpliendo con el proceso que se debe surtir con relación a las PQRS.

RECOMENDACIONES:

- Continuar con el fortalecimiento del equipo de trabajo del Call Center para satisfacer la demanda de solicitudes por parte de los usuarios.
- Contemplar la posibilidad de colocar a disposición de la comunidad del Municipio de la Plata Huila la opción de solicitar citas por la página Web, publicando las condiciones y horarios establecidos.
- Involucrar más en la resolución de las PQRS al Gremio de Salud contratado por la ESE para el desarrollo de algunos procesos.
- Difundir por los diferentes medios de comunicación interna y externa para que los usuarios se expresen sobre la calidad de servicio que se está prestando, con el fin de tener un insumo importante para seguir mejorando.

La Plata, febrero 19 de 2021.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno



NATALY BAUTISTA CASTILLO
Líder del proceso auditado GAU



Carrera 4 No. 9-103, telefax 8470197-8470198

www.esansebastian.com

esansebastianlph@esansebastian.com