

100-CI-01-027-2021

## **INOFMRE DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS AGOSTO DE 2021**

Objetivo:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de agosto de 2021.

### **DATOS GENERALES:**

Considerando que las PQRS es una herramienta que permite conocer la apreciación de los usuarios, sobre la calidad de los servicios que se prestan en la ESE San Sebastián, se procedió a realizar seguimiento a las instauradas en el mes de agosto de 2021, encontrando:

- Una queja relacionada con el desconocimiento de la ruta materno perinatal por parte de la agremiada encargada de tramitar las autorizaciones (ventanilla 6). En este caso se observa falta de información para la usuaria, con el fin de que ella conociera el tiempo en que se puede realizar la ecografía de tamizaje genético (11-14 semanas).
- Una queja relacionada con la actitud del personal de facturación para informar a los usuarios sobre las novedades presentadas y que tienen relación con la atención (pérdida de la cita). En este caso se observa poca colaboración para la atención del usuario, al parecer demora un tiempo haciendo la fila para facturar y cuando llega a la ventanilla lo envía para otra, ocasionando que pase el tiempo que tenía para facturar y pierda la cita.
- Una queja relacionada con la inoportunidad para la asignación de la cita médica, al realizarse el seguimiento por parte de la líder del proceso SIAU, se observó desde la línea que presuntamente se había realizado la solicitud en varias oportunidades, no tienen ningún registro de intento de llamadas en el call center. En la respuesta emitida, se asignó la cita solicitada.
- Una queja relacionada con la demora para contestar el teléfono para sacar citas. En la respuesta emitida, se explica las fallas que en ocasiones se presenta con los operadores que le dan soporte al Call Center de la IPS.
- Una queja relacionada con la falla técnica presentada en el servicio de impresión en radiología que afecta el reporte de los resultados para ser compartidos a los médicos tratantes. En la respuesta emitida por la IPS, se informó a los usuarios

sobre la gestión que se viene desarrollando para la adquisición de más impresoras y sobre la opción de entregar la lectura en un CD.

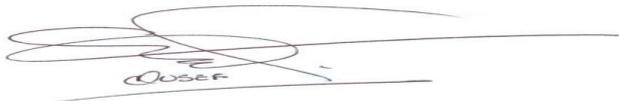
- Una queja relacionada con el servicio de odontología por presunto maltrato al usuario. En el seguimiento realizado, se pudo corroborar que la atención se dio a la hora programada y que el usuario no colabora, de hecho, se evidenció que muerde a la profesional de la salud, situación que amerita colaboración del tutor para poder continuar con la atención, novedad informada y que pudo ser mal interpretada por parte de la acudiente del usuario. Por otra parte, se observa que la persona responsable del menor de edad no cancela el valor de la cuota moderadora y se comporta de manera irrespetuosa con los profesionales de la salud.
- Una queja relacionada con la atención del personal de facturación, en donde se observó un presunto maltrato y falta de respeto. En el seguimiento realizado, se observó la subjetividad con la que se instauró la queja y que no se trata de una presunta agresión verbal a la usuaria, sólo una aclaración sobre el proceso a seguir para obtener una cita médica o con otro profesional de la salud.
- Una queja relacionada con la inoportunidad en la atención en el servicio de odontología. En el seguimiento realizado, se pudo concluir que se llamaron a los usuarios en la hora asignada y al no tener respuesta, se pasó al siguiente usuario, situación que causó molestia al tutor de los menores de edad.
- Una queja instaurada por parte de una profesional de la salud del proceso de odontología, en donde se menciona la poca colaboración de la madre del usuario para poder prestar el servicio con calidad y la agresión verbal realizada, por lo que se sugiere elevar la queja a la EPS donde está afiliado el usuario.

Es importante resaltar que, al interior de los procesos y procedimientos aprobados, se cumple con el seguimiento a cada una de las PQRS instauradas por los clientes externos e internos, lo que ha permitido mejorar en la atención de los usuarios y corregir las novedades que afectan el normal desarrollo del objetivo fundamental de la ESE San Sebastián.

#### RECOMENDACIONES:

- Capacitar al personal de facturación sobre lo establecido en la Resolución 3280 de 2018 sobre los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal.
- Realizar seguimiento al tiempo de espera de los usuarios cuando realizan la solicitud de las citas con el fin de obtener información que permita tomar decisiones que beneficien la oportunidad en la atención,

La plata, septiembre 20 de 2021



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ

Contratista Control Interno



NATALI BAUSTISTA CASTILLO  
Líder de GAU