

100-CI-01-040-2021

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS NOVIEMBRE DE 2021

Objetivo:

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

DATOS GENERALES:

Con el objetivo de continuar mejorando en la atención de los usuarios, se procedió a realizar seguimiento a las PQRS realizadas durante el mes de noviembre de 2021, encontrando las siguientes novedades:

- Una felicitación por el mejoramiento en la oportunidad en facturación y a la vez una recomendación para promover la atención prioritaria para las mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, usuarios con alguna discapacidad física. En el seguimiento realizado, se pudo evidenciar que la administración actual de la ESE, ya dispuso de más personal para agilizar el proceso de facturación y toma de laboratorios clínicos teniendo en cuenta lo sugerido para la población preferencial.
- Un reclamo relacionado con el proceso de asignación de citas para el servicio de odontología, en donde se informa la asignación de la cita, pero el día programado no aparece el registro. Para realizar el seguimiento de lo sucedido se le solicitó a la usuaria indicar el número de teléfono donde realizó la llamada para obtener la cita.
- Una queja relacionada con el proceso de asignación de citas en el servicio de vacunación, en donde se solicita la atención, se asigna el turno, pero el día informado no aparece la cita asignada. En el seguimiento realizado, se pudo evidenciar que al parecer fue un error en la comunicación, en donde no quedó claro la hora de la cita de menor de edad que requería el servicio de vacunación, pues se observó que la cita si fue asignada el día indicado pero en la tarde.
- Una queja relacionada con la solicitud de servicios en la ESE San Sebastián como usuaria en calidad de portabilidad de su ERP Salud Total. En el seguimiento realizado, se pudo evidenciar que la IPS realizó el trámite correspondiente; sin embargo, la EPS nunca dio respuesta a la solicitud y por ser un servicio programado y al no tener contratación vigente con Salud Total, se requiere de la autorización para poder prestar la atención.
- Una queja relacionada con la oportunidad en el servicio de facturación específicamente laboratorios, para ello se hizo el seguimiento, se evidenció que

la Alta Dirección de la ESE a partir del 18 de noviembre de 2021, fortaleció el equipo de trabajo con el fin de mejorar la oportunidad en facturación para laboratorios.

- Una queja relacionada con la oportunidad en el proceso de facturación de laboratorios y asignación de citas, en el seguimiento realizado, se evidencia que la ESE ya tomó medidas para mejorar la oportunidad en facturación y para lo relacionado con la asignación de citas, se tomó la decisión de gestionar otra línea telefónica para que los usuarios cuenten varias alternativas para obtener las citas, entre las cuales se puede mencionar Call Center, presencial para servicios de Promoción y Prevención y próximamente por línea telefónica.
- Una sugerencia relacionada con el mejoramiento en la oportunidad de facturación laboratorios y la asignación de citas, para lo cual ya se ha informado en los puntos anteriores las acciones de mejora que se han implementado para continuar en el mejoramiento de la atención de los usuarios de la Plata Huila.
- Cuatro quejas relacionadas con la solicitud de citas, en el seguimiento se pudo evidenciar que se han tomado medidas para mejorar el proceso. Es importante considerar que la intención de la Alta Dirección de la ESE es la prestación de los servicios de baja complejidad con calidad y humanización; sin embargo, existen factores externos que afectan el esfuerzo realizado por el bienestar de los usuarios como la conectividad de los operadores de las líneas telefónicas, situación que no es competencia de la administración de la ESE. Como plan de mejora, se tomó la decisión de asignar citas para promoción y prevención de manera presencial y próximamente poner al servicio la opción de obtener cita por vía telefónica.
- Dos quejas relacionadas con la actitud del personal de facturación para la atención humanizada, al realizar seguimiento, se observa que la agremiada que presta sus servicios al proceso de facturación, solo informó el proceso que se debe seguir para acceder al servicio requerido por la tutora de la usuaria, por lo que presuntamente se molestó. Para garantizar el derecho a la salud de la menor, se asignó cita por psicología a la menor. Para la segunda queja, se constató que la cancelación de la cita por parte de la agremiada de facturación, se presentó por error humano sin intención de causar daño al usuario y a la familia.
- Una queja relacionada con el servicio de imagenología, en donde presuntamente no contestan, en el seguimiento realizado, se observa que la administración indica la necesidad de realizar auditoría por parte de la líder de calidad, con el fin de verificar la atención en el servicio mencionado.
- Una queja relacionada con el proceso de facturación de citas asignadas en el Call Center y al momento de facturar, se constata que la IPS asignada para la atención no es la ESE San Sebastián. Al revisar la novedad, se evidenció que si

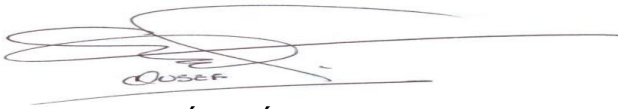
fue un error de la agremiada que presta sus servicios en el Call Center al no informar los requisitos necesarios para el proceso de facturación.

Al realizar el análisis de las PQRS que nos permiten seguir mejorando, observamos la necesidad de capacitar para la atención humanizada del equipo de facturación, el mejoramiento en la comunicación entre las colaboradoras de la Call Center y los usuarios y evaluar el impacto de las acciones tomadas por la administración para la asignación de las citas.

RECOMENDACIONES:

- Ampliar el horario de atención para la asignación de citas de promoción y prevención, con el objetivo de garantizar las rutas establecidas en la Resolución 3280 de 2018.
- Solicitar a la agremiación la capacitación sobre atención al usuario.
- Realizar seguimiento a las citas modificadas por parte de los miembros del equipo de trabajo de facturación.

La plata, diciembre 16 de 2021



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUSTISTA CASTILLO
Líder de GAU