

100-CI-01-003-2022

Enero 19 de 2022

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DICIEMBRE DE 2021**

Objetivo:

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

### **DATOS GENERALES:**

Dada la importancia que tiene para la ESE San Sebastián el trámite de las PQRS de los usuarios que requieren los servicios ofertados, se procedió a realizar seguimiento a cada una de ellas realizadas durante el mes de diciembre de 2021 así:

- Una queja relacionada con la actitud del personal que atiende las llamadas para sacar las citas. Al revisar el seguimiento realizado a la queja, se observa que la persona que interpuso su inconformidad no deja sus datos para ampliar la versión e identificar al colaborador que no está prestando sus servicios de manera efectiva para levantar el respectivo plan de mejora por el bienestar de los usuarios de la ESE.
- Una recomendación relacionada con capacitar a la persona encargada de tramitar las autorizaciones antes las EAPB, para ello la IPS realizó el trámite y por parte de la oficina de talento humano se hará acompañamiento a la funcionaria para de fortalecimiento de sus competencias. Además en la institución se desarrollará durante la vigencia del 2022 un plan de capacitaciones, para el fortalecimiento de las competencias y el mejoramiento de la actitud de los funcionarios de la ESE San Sebastián y contratistas que prestan sus servicios.
- Una queja relacionada con la dificultad de obtener una cita para la toma de la muestra para el COVID 19, para este caso, se evidencia en el seguimiento realizado que para este servicio al no estar contratado directamente con la EPS Coomeva y al no prestar el servicio de urgencia, le corresponde al usuario tramitar la respectiva autorización o dirigirse a una IPS donde presten el servicio de urgencias.
- Una queja con la inoportunidad en el servicio de odontología, para lo cual se hace el respectivo trámite con la funcionaria involucrada y esta acepta la llegada tarde al servicio. Además de llegar tarde, presuntamente no contaba con los elementos de protección adecuados, por lo que se presentó la necesidad de

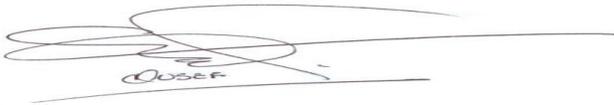
cambiarlos, ocasionando más demora para comenzar a prestar sus servicios. Desde la tercera línea de defensa, se ha indicado la importancia de respetar a los usuarios por los horarios establecidos para la atención, pues en el registro de llegada y salida que tiene establecido la ESE como opción de control, se ha observado que no todos los colaboradores están acatando la directriz Gerencial.

- Una queja relacionada con la entrega incompleta de los medicamentos formulados y por la mala actitud de las auxiliares que apoyan la prestación de los servicios de enfermería en la sede de Belén. En el seguimiento realizado, se observa que se realizó el trámite correspondiente, reuniendo al equipo de trabajo, recalcando la importancia de prestar los servicios de salud con calidad y con humanización. También se evidencia que el comportamiento del usuario no ha sido el indicado, en ocasiones se ha presenciado la falta de respeto hacia el personal de la salud, razón por la cual es importante poner en conocimiento las novedades ante las Entidades Responsables de Pago. Para el tema de los suministros de los medicamentos, se hace el seguimiento y se confirma que se suministraron teniendo en cuenta la prescripción médica e indicaciones emitidas.
- Una queja relacionada con la prescripción de una ayuda diagnóstica sin la presencia del usuario. En el seguimiento realizado, se observa que el profesional de odontología no debe expedir órdenes de ayudas diagnósticas sin atender al usuario, por ello se indicó la opción de traer al usuario para su valoración y evaluación de expedir la orden. Por otra parte, se hizo la retroalimentación a los profesionales de expedir los órdenes pertinentes en el tiempo de la consulta, basados en el criterio profesional y los protocolos aprobados por la autoridad en materia de salud.
- Dos felicitaciones o reconocimiento a la labor del personal de facturación por su actitud para orientar a los usuarios en el proceso que se debe seguir para acceder al servicio (sacar la cita, facturar y asistir).
- Una felicitación al servicio de odontología por la buena atención a los usuarios. Para los casos de felicitaciones, se considera como evidencia que los procesos se ejecutan con calidad y humanización. Se observó que se realizó el mismo proceso que se hace para las quejas, peticiones o reclamos.
- Una felicitación por el mejoramiento en el proceso de asignación de citas y en facturación, principalmente por la actitud de los colaboradores.
- Una queja en el servicio de odontología de la Unidad Básica de Camilo Torres por colocar en presunto peligro a un menor de edad al no permitir el ingreso al consultorio. En el seguimiento realizado, se evidenció que en la ESE San Sebastián se cuenta con el personal para garantizar que ningún menor egrese de la Institución sin un acompañante, también se sugirió a la usuaria que no es razonable traer acompañante sin ser necesario por las medidas que se deben tener en cuenta para contener la pandemia del COVID 19.

RECOMENDACIONES:

- Notificar al líder de talento humano la novedad reiterada relacionada con las llegadas tarde de la profesional de odontología mencionada en el la queja, que afecta la calidad de la prestación del servicio y pone en riesgo la imagen de la IPS, para que se analice el caso y se tome la decisión de remitirlo a Control Interno Disciplinario.
- Notificar al personal que fue objeto de felicitaciones con el fin de que la cultura del buen servicio se replique.

La Plata, enero 19 de 2022



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder GAU