

100-CI-01-005-2022

Febrero 11 de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS ENERO DE 2022

Objetivo:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de enero de 2022.

DATOS GENERALES:

Con el fin de considerar las PQRS de nuestros usuarios como una opción de mejora en los procesos habilitados por la ESE San Sebastián, se procedió a realizar seguimiento, encontrando las siguientes novedades:

- Una queja relacionada con una presunta intoxicación por el uso de las pastillas reveladoras de Placa Bacteriana, en el seguimiento realizado por el equipo multidisciplinario asignado por la ESE San Sebastián para el análisis del caso, se estableció que el usuario no realizó lo sugerido por las personas de higiene oral que consistía en sólo morder la pastilla y no consumirla como lo realizó el usuario. Por otra parte, el diagnóstico emitido en la IPS donde atendieron la urgencia no clasificaron el caso como intoxicación sino como una atención por gastritis crónica. Como opción de mejora, se instruirá al personal de salud oral en reforzar las orientaciones a los usuarios y evitar confusiones como la presentada.
- Dos peticiones y/o felicitaciones para no realizar cambios en el proceso de facturación, en especial de una colaboradora por su atención humanizada para con los usuarios. Este tipo de reconocimientos son importantes, porque refleja los esfuerzos que ha venido realizando la Alta Dirección para mejoramiento de la atención de los usuarios, enfocados en la atención con calidad y un trato humanizado.
- Una queja relacionada con la dificultad para comunicarse con la ESE para averiguar los requisitos para acceder a los servicios como usuario de la EPS Sanitas, teniendo en cuenta que le exigen volante de autorización para acceder al servicio medicina general control prenatal. En el seguimiento realizado, se observa que desafortunadamente, con la EPS SANITAS no existe una relación contractual vigente y que para acceder a los servicios de consulta externa, debe existir la autorización previa, según lo acordado desde el año 2014 en una carta

de intención. Como plan de mejora, la administración de la IPS, está realizando la gestión para ofertar los servicios de baja complejidad a la EPS SANITAS y en la medida que las autoridades de salud lo permitan, suscribir un contrato para la prestación de servicios de salud. Una vez se consolide la intención, será informada a la comunidad por los medios de comunicación.

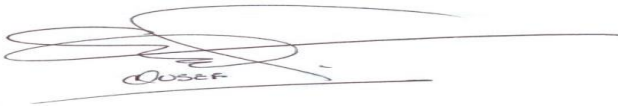
- Una queja relacionada con la dificultad para llamar para sacar cita médica. En el seguimiento realizado, se observa que en la respuesta de la queja, se le informa a la usuaria las dificultades de conectividad que se tienen con los operadores privados que prestan el servicio. Teniendo en cuenta todas las dificultades informadas por los usuarios, la administración de la ESE ha venido gestionando la implementación de una línea fija para obtener citas, Call Center, presencial para servicios de P y P y atención de la población con atención prioritaria establecida en la norma vigente. Vale la pena resaltar, que a la usuaria se le colabora asignando la cita e invitándola a utilizar las opciones para acceder a las citas en horarios que no presentan congestión, para mejorar oportunidad.
- Una queja relacionada con el servicio del Call Center para obtener citas médicas para usuarios con síntomas de COVID 19. En el seguimiento realizado, se observa que la cita telefónica fue asignada a la usuaria y se indicó el número que se tiene establecido únicamente para los usuarios con sospecha de COVID 19.
- Dos quejas relacionadas con la dificultad para acceder a una cita para una ecografía, en el seguimiento realizado, se observa que se le informa a la usuaria sobre la disponibilidad del servicio; sin embargo, algunas veces se presentan dificultades por la alta demanda, para lo cual la administración viene tramitando un proyecto para fortalecer imagenología y ecografía aumentando la oferta y la calidad de los estudios realizados. También, se realizó el análisis del primer caso y teniendo en cuenta la oportunidad que amerita, la cita del estudio fue asignada para el día siguiente a la fecha en que se informa la novedad, para el segundo caso, se le informó que una vez se contara con la agenda del profesional se le llamaría para la asignación de la cita.

Como miembro de la tercera línea de defensa, se puede evidenciar que para el mes de enero de 2022, se observa un mejoramiento importante con relación a las quejas y/o inconformidades a la hora de sacar una cita médica, situación que tiende a mejorar por la implementación de la diferentes alternativas que se han ofrecido a los usuarios para acceder a los servicios. También es importante resaltar, que en los próximos meses se resolverá de manera definitiva las dificultades que se están presentado con la oportunidad en el servicio de ecografías, al poner en funcionamiento los equipos gestionados por la administración, lo que permitirá ampliar la oferta y mejorar la calidad de los estudios realizados.

RECOMENDACIONES:

- Comunicar por los diferentes medios de comunicación las diferentes alternativas con las que cuentan los usuarios de la ESE San Sebastián para acceder a los servicios de baja complejidad ofertados.
- Expresar a la administración la importancia de contemplar la posibilidad de ampliar la oferta de toma de ecografías teniendo en cuenta la alta demanda que existe.

La Plata, febrero 11 de 2022



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU