

103-05-01-10-2022

Agosto 18 de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS JULIO DE 2022

Objetivo:

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

DATOS GENERALES:

Dando continuidad al mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos para la prestación de los servicios de salud habilitados a los usuarios, se procede a realizar seguimiento a las PQRS instauradas en el mes de julio de 2022, encontrando las siguientes novedades:

- ✓ El trámite de las PQRS se realiza en los plazos establecidos por la normatividad vigente. (Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011).
- ✓ Se evidencia queja relacionada con la dificultad para obtener cita médica, por dificultades con la comunicación con el móvil 3183208889 en la Unidad Básica de Atención de Belén.
- ✓ Se observa una denuncia relacionada con la prestación del servicio de salud en la Unidad Básica de Atención de Belén, en donde se menciona que ha tomado como escuela de salud sin formalizar, al estar prestando sus servicios auxiliares de enfermería en preparación.
- ✓ Se observa dos quejas relacionadas con la falta de oportunidad en la asignación de citas para ecografías.
- ✓ Comportamiento del personal de facturación de línea de frente, relacionada con la actitud para la atención de los usuarios.
- ✓ Dos quejas relacionadas con la dificultad para obtener cita médicas.
- ✓ Se observó una sugerencia para apoyar al personal encargado de orientar a los usuarios de la EPS Sanitas.

ACCIONES REALIZADAS:

- ✓ Para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios médicos, la administración ha establecido la alternativa para asignar citas presenciales en todas las Unidades Básicas de Atención, teniendo en cuenta la topografía de la región que en algunos momentos dificulta la comunicación por vía telefónica.

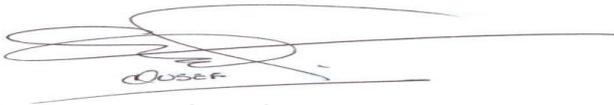
- ✓ Para la queja del personal que presta los servicios y que se encuentra en periodo de formación, la administración de la ESE San Sebastián, emite la respuesta argumentando que no es cierto, ni tiene sustento que las instalaciones de la Unidad Básica de Atención de Belén se estén utilizando como centro de formación, como tampoco que se esté prestando los servicios de enfermería con personal sin acreditación; por lo tanto, no se está poniendo en riesgo la vida de los usuarios. Es importante resaltar, que la ESE San Sebastián, si cuenta con algunos convenios de docencia y aprendizaje con instituciones de trayectoria como el SENA, CESALUD NEIVA, los cuales están amparados en la Ley 100 de 1993 con apoyo de los Decretos 2376 de 2010 y 055 de 2015 del Ministerio de Salud y la Protección Social, en donde se tiene definido un estricto control desde el punto de vista académico y administrativo, acompañados siempre del profesional responsable del servicio. Dado lo anterior, se solicitó al Ente Territorial desestimar la denuncia realizada por carecer de sustento legal y probatorio.
- ✓ Con relación a la oportunidad en la asignación de citas para ecografías, se dio la respuesta orientada a la novedad presentada en la disponibilidad de horas hábiles de trabajo afectadas por la cantidad de festivos, situación que ocasionó que la demanda de los servicios superara la oferta estimada, para lo cual, se revisó la disponibilidad presupuestal para aumentar las horas disponibles y priorizar los casos de los usuarios que presentan alguna dificultad mayor.
- ✓ Para el tema relacionada con la actitud de servicio de los colaboradores, la oficina de Talento Humano ha venido realizando acciones para contrarrestar situaciones de comportamiento que afectan la atención de los usuarios, mediante capacitaciones, seguimiento por parte de los líderes de procesos y reporte de las novedades a la dirección de la Agremiación, para los respectivos planes de mejora, que contribuyan al buen servicio de los usuarios.
- ✓ Para el mejoramiento en el proceso de asignación de citas médicas, la administración ha contemplado la opción presencial, Call Center, Vía telefónica, en consideración a las dificultades que se presentan con la cobertura de las empresas de telefonía celular en la región y las condiciones de los usuarios, con el único objetivo de facilitar la asignación de las citas.
- ✓ Para el tema relacionado con el apoyo para la información a los usuarios de la EPS SANITAS, se eleva la sugerencia a la administración de la EAPB, por no tener la competencia para dar trámite a la sugerencia.

CONCLUSIÓN:

Teniendo en cuenta el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la ESE San Sebastián, se han tomado medidas administrativas en pro del mejoramiento de los procesos para la atención de los usuarios, con el objetivo de garantizar una atención con calidad, humanizada y segura tanto para el usuario como para la familia. Las acciones adelantadas por la actual administración, se destacan la actualización de los Manuales, Procesos, Procedimientos, mejoramiento de la Red, adquisición de equipos biomédicos de última generación, dotación de equipos de cómputo, capacitaciones al personal en temas relacionados con la clínica, actitud para la atención, humanización en la atención, todo con el único propósito de mantener la satisfacción de los usuarios. Para las debilidades que aún se presentan, se trabaja día a día para encontrar el mejoramiento a que haya lugar, razón por la cual, las expresiones de los clientes se consideran importantes para los planes de mejora a desarrollar.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Estudiar la posibilidad de reportar a la Alta Gerencia el reporte de las personas a las cuales no se les ha podido asignar la cita para las ecografías, con el fin de que se analice la opción de ampliar el número de horas para la contratación del especialista.
- ✓ Continuar con los canales de comunicación con los usuarios para que hagan uso del servicio del Call Center en horarios no habituales, en donde no se presenta la congestión que impide acceder al servicio de salud de manera oportuna. (Sito Web, emisora, PIC).
- ✓ Reportar las novedades que se presenta con el gremio y que tienen relación con la actitud del personal para la atención de los usuarios.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU



Nit. 813.002.872-4

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

www.esansebastian.com

esansebastianph@esansebastian.com