

103-05-01-20-2022

Octubre 18 de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS SEPTIEMBRE DE 2022

Objetivo:

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

DATOS GENERALES:

Teniendo en cuenta la importante que representa las PQRS interpuestas por los usuarios para el mejoramiento continuo para la prestación de los servicios de salud, se procedió a realizar seguimiento a las PQRS realizadas durante el mes de septiembre de 2022, encontrando las siguientes novedades:

- ✓ Cumplimiento en los plazos establecidos para expedir la respuesta por parte de la IPS a las manifestaciones de los usuarios, según lo establece la Ley 1737 de 2011, Ley 1755 de 2015.
- ✓ Las novedades expuestas por los usuarios, son tomadas como insumos para fortalecer los procesos y procedimientos para la prestación de los servicios de salud ofertados.
- ✓ En la revisión ocular a las PQRS, se evidenció dos quejas interpuestas por una usuaria gestante a quien presuntamente no se la habían asignado citas para su control; para este caso, se realizó la gestión por parte de la líder SIAU para la asignación de la cita a las usuarias y la gestión con la ERP para garantizar el derecho a la portabilidad y que se expidan las autorizaciones respectivas para garantizar la atención integral a las usuarias. Es importante resaltar que la IPS sólo presta servicios de salud de baja complejidad por consulta externa, razón por la cual el servicio se puede prestar con la autorización de las EAPB, la institución sólo cumple con el trámite de las autorizaciones pero queda sujeto a la voluntad de las ERP.
- ✓ Una felicitación a la aprendiz SENA por su amabilidad y para un profesional de la medicina por su calidez humana durante la atención a los usuarios. Novedad que fue reportada al líder de talento humano para que se replique a los colaboradores e inviten a las demás personas para actuar de la misma forma. Además se encontró felicitaciones a nivel institucional por el servicio que se viene prestando a la población de la Plata Huila, especialmente en la Unidad Básica de Atención de Santa Leticia.

- ✓ Dos quejas por la falta del servicio de medicina general en la Unidad Básica de Atención de Santa Leticia. Para este caso la administración ha realizado la gestión para contratar al profesional de la medicina, pero por lejanía de la Unidad Básica de Atención se ha complicado su contratación; sin embargo, se está garantizado la atención de los usuarios enviando a un profesional de la medicina tres veces a la semana para garantizar la atención de la población. También es importante destacar que el representante legal hace la invitación formal al presidente de la Junta de Acción Comunal de la Localidad para informar si conocen de un galeno que quiera prestar el servicio en Santa Leticia para que lo informes a la administración de la IPS.
- ✓ Una reclamación relacionada con el servicio de vacunación por los presuntos efectos secundarios posterior a la vacunación de una menor. Por parte de la líder del proceso de P y P, se realizó el seguimiento confirmando a que a la menor se le aplicaron los biológicos requeridos para la edad y que es normal que en algunos casos se presente fiebre, enrojecimiento de la zona de aplicación por lo que es importante el acompañamiento de los adultos responsables y se hace la sugerencia para consulta al profesional de pediatría para evaluar la posible reacción de algún componente de la vacuna.
- ✓ Dos quejas relacionadas con la inoportunidad en el servicio de ecografías, para ellos se hace el trámite de la comunicación interpuesta, confirmando que la demora en la llegada del profesional de radiología se presentó por dificultades del galeno en el transporte para llegar a la Plata; por lo tanto, se le pide las excusas al usuario y se hace la retroalimentación para mejorar en este aspecto.
- ✓ Una reclamación relacionada con la inconformidad por el presunto error cometido en el proceso de facturación, cuando se factura cuota moderadora a un usuario exento. Al realizar el seguimiento, se comprueba la no aplicación del cobro de la cuota moderadora, se dio el trámite correspondiente explicando la novedad presentada y se ostentó la excusa al usuario por el impase presentado. Se sugiere retomar las capacitaciones en estos temas.
- ✓ Un reclamo relacionado con la actitud y error en la facturación en el servicio de radiología. Ante la petición realizada, se realizó el seguimiento y se evidenció que la notificación fue remitida a la líder del proceso de facturación para que oriente sus esfuerzos en la capacitación de los miembros de su equipo de trabajo y para dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con la atención prioritaria y el cobro de cuotas moderadoras.
- ✓ Una queja relacionada con el presunto error en la entrega de medicamentos. Para este caso, se convocó a los miembros del Comité de Farmacia, se analizó el caso presentado y se realizaron las sugerencias para minimizar la posibilidad que se repita un hecho similar; razón por la cual, se ha solicitado la posibilidad de contar con personal idóneo que preste sus servicios en la farmacia, con el fin

de brindar garantías a los usuarios que requieren de los medicamentos para sus patologías.

- ✓ Una queja relacionada con la dificultad para obtener las citas, presuntamente se presenta demora en la atención y abandono de la comunicación, sin resolver la solicitud. En el seguimiento realizado, se evidencia que la administración ha puesto en funcionamiento varias alternativas para que los usuarios soliciten los servicios habilitados por la IPS, se está garantizando la asignación de citas de promoción y prevención de manera presencial, se cuenta con el Call Center, se tiene una línea para contribuir a la asignación de las citas. Para el caso en particular, se apoya al usuario, asignando la cita requerida y se invita a intentar a ejecutar el proceso en un horario que no esté congestionado las líneas telefónicas asignadas
- ✓ Una recomendación para la reubicación del gabinete que está ubicado debajo del televisor de la sala de espera. Para esta solicitud, la administración realizó la reubicación del gabinete, aumentando la altura, con el fin de evitar riesgos de posibles lesiones que se puedan causar a los usuarios al tropezar con el bien.

CONCLUSIÓN:

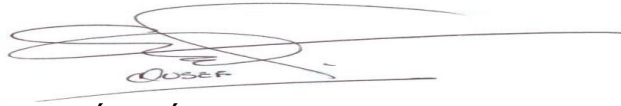
Al revisar las PQRS interpuestas durante el mes de septiembre de 2022 se observó un mejoramiento importante con relación a la asignación de citas. Llama la atención las peticiones realizadas por los usuarios por la necesidad de contar con el servicio médico todos los días de la semana en la Unidad Básica de Atención Santa Leticia, la demora en la atención en el servicio de ecografías y la baja cobertura en la prestación de los servicios a las usuarias embarazadas.

Finalmente, se observó varias felicitaciones al equipo de trabajo de la ESE relacionadas con la calidad y calidez durante la atención.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Reiterar al radiólogo la importancia en el cumplimiento del horario establecido para la atención de los usuarios.
- ✓ Comunicar a la líder de IAMI la importancia de mejorar el indicador de captación temprana de usuarias embarazadas.
- ✓ Continuar con la gestión para contratar al profesional de medicina para la prestación del servicio en la Unidad Básica de Atención de Santa Leticia.

- ✓ Seguir con el plan de trabajo acordado para el mejoramiento en el proceso de asignación de citas.
- ✓ Exaltar al personal que cumple con el desarrollo de sus actividades con actitud y aptitud.



Josef

DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU