

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.
INFORME DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
SIAU

PRIMER SEMESTRE DE 2019

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1993, el Decreto 1757 de 1994, el Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención Institucional, centrado en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

En virtud de la Ley 1474 y para dar cumplimiento específicamente al artículo 76 de la citada ley, se presenta informe semestral de la oficina de quejas, sugerencias y reclamos, así como de las actividades desarrolladas por la oficina encargada del manejo de la atención del usuario de la ESE de Contratación: tales como realización de encuestas de satisfacción, apertura de buzones, charlas educativas, asesorías personalizadas a los usuarios.

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

1- ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Como eje fundamental del proceso SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Y es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma

predisposición con la que llegan éstos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

Canal	Modo de contacto
Telefónico	312 5830372
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	http://www.sanatoriocontratacion.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención consulta externa, urgencias y Edificio Carrasquilla. Los cuales son revisados cada ocho días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE Sanatorio de Contratación, además es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario.

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2019, teniendo en cuenta el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en la ESE SANATORIO DE CONTRATACION, a través de la oficina SIAU (Sistema de Atención al Usuario) en el período comprendido entre el mes de Enero a Junio de 2019, en el cual se verificó el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos, así mismo se revisó la publicación de la información de interés general para la comunidad y las solicitudes recibidas en la oficina de atención al ciudadano.

2- ANALISIS DE LA INFORMACION

De acuerdo a la información suministrada y los soportes revisados por la oficina de Control Interno, me permito presentar el siguiente informe:

PRESENTACIÓN- Universo de datos

- Período: 1° de Enero al 30 de Junio de 2019
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total peticiones y reclamaciones escritas en contra del Sanatorio: 18
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 0
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 1
- Total quejas por demora en la prestación de los servicios: 4
- Total quejas por trato indecoroso entre los albergados: 0
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total peticiones de usuarios: 4
- Total áreas de la Entidad involucradas: 7
- Total felicitaciones recibidas para funcionarios de la Entidad: 5

TOTAL SEGUNDO SEMESTRE:

- Durante el primer semestre de 2019 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla se recibió y tramitó 18 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a diez y ocho (18) Peticionarios inconformes.
- De los diez y ocho reclamos, cinco (5) de ellos que representa el 27.78% corresponde a quejas porque no hubo la atención adecuada con el paciente un caso de estos no había los insumos para realizar el procedimiento en Odontología; cinco (5) quejas que representan el 27.78% se presentaron por inconformismo con el horario de asignación de citas en el área de Estadística, cuatro quejas que representa el 22.22% se debe a demora en otorgar citas de consulta externa y cuatro sugerencias que representan el 22.22% donde los usuarios manifiestan: dos de ellos solicitaron que las ordenes medicas fueran legibles ya que la tinta de las impresoras se había agotado y por tal motivo no le aceptaban los documentos en la eps, también solicitan que haya señalización en los pasillos y oficinas así mismo con el fin de evitar caídas de los pacientes se instale cinta antideslizante y también existe la solicitud de instalar un parasol frente a la oficina de facturación ya que el sol agobia a los usuarios

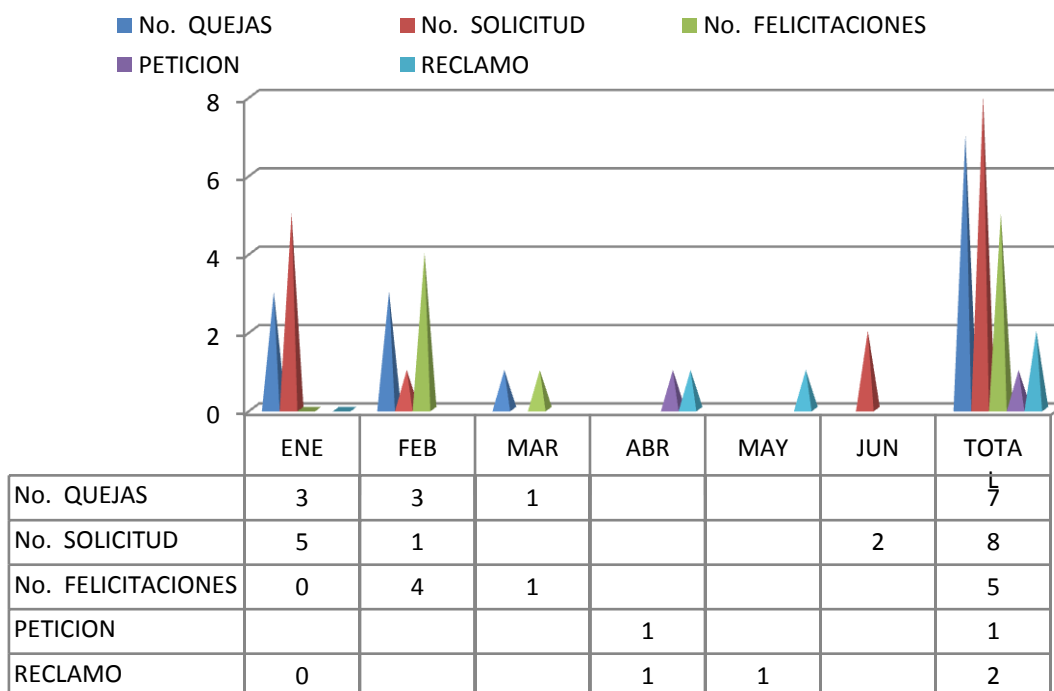
mientras están en la fila de atención. Todos los reclamos se consideran pertinentes y es una herramienta valiosa para mejorar nuestros servicios de atención al usuario

- Dentro del período se recibieron cinco (5) felicitaciones de usuarios dirigido a diferentes funcionarios por la buena atención recibida en los diferentes servicios.

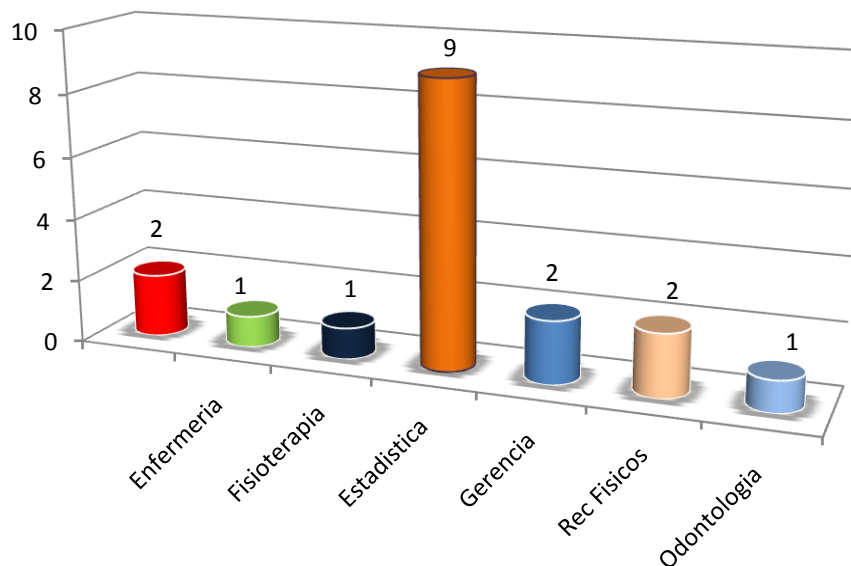
TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Queja	Solicitud	Petición	Reclamo	Felicitación
7	8	1	2	5

No. de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones por mes



Áreas involucradas con reclamos y peticiones primer semestre 2019

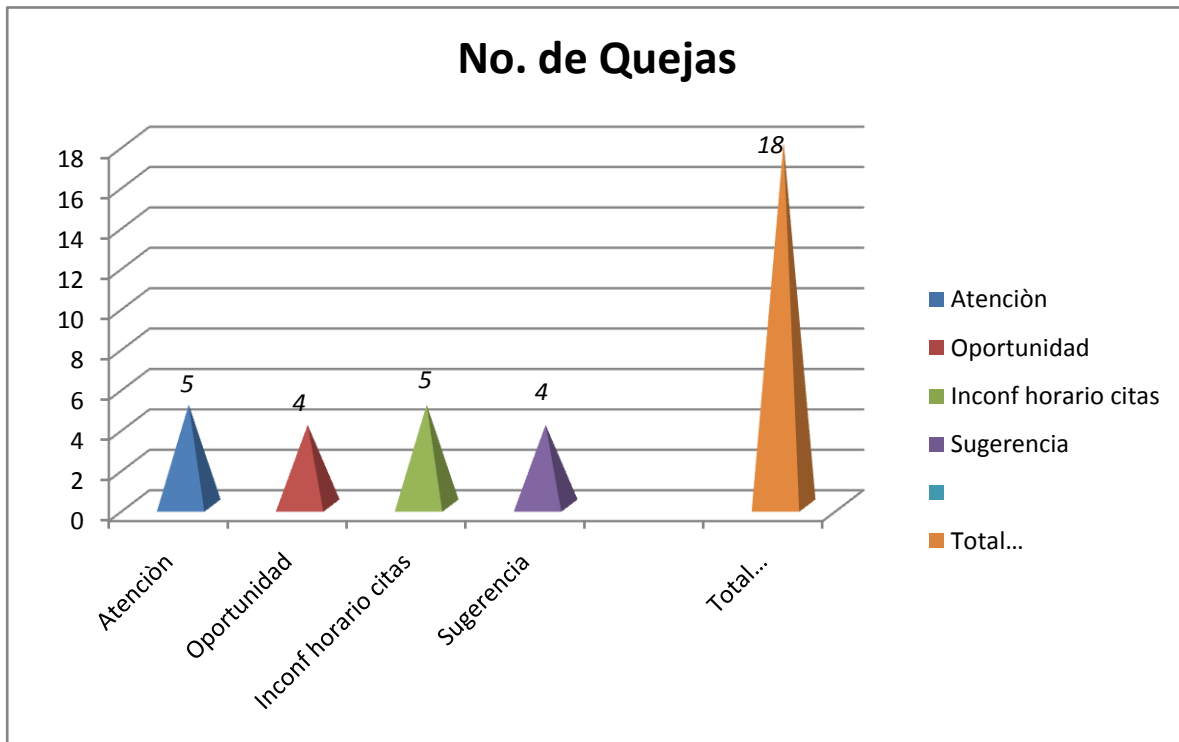


Área	No. de Reclamos y peticiones recibidas	%
Consulta Externa	2	11.11%
Enfermería	1	5.55%
Fisioterapia	1	5.55%
Estadística	9	50.00%
Gerencia	2	11.11%
Recursos Físicos	2	11.11%
Odontología	1	5.55%
. Total...	18	100%

MOTIVOS DE LA QUEJA

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, se realiza evaluación al primer semestre del 2019, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponde a:

Motivo de la Queja	No. de Quejas
ATENCION	5
OPORTUNIDAD	4
INCONFORMIDAD HORARIO CITAS	5
SUGERENCIAS	4
Total	18



Atención: Se presentaron varias quejas en cuanto atención del paciente entre ellos,

- 1) La usuaria Mayra León: manifiesta que en varias ocasiones ha sido atendida por la Dra Arledys Trespacios, el servicio es mal prestado, no hay respeto por los usuarios ya que siempre durante la consulta se está hablando por celular y que las consultas se realizan por salir del paso llenando formatos de protocolo y no hay interés real por el paciente y su diagnostico.
- 2) La Sra Jackelin Rincón Salazar, reclama por no contar con insumos en el área de Odontología para realizar una obturación
- 3) El Sr. Albergado Pablo Elías solicita que en el servicio de curación sean dos enfermeras las que presten el servicio y no una.
- 4) Se recibió un reclamo anónimo “la Señora que asigna las citas en el área de Estadística, sea más amable con los usuarios”

Sugerencia:

- Que en el área de Fisioterapia se realicen dos o tres terapias por semana al paciente para que la recuperación sea más pronta y efectiva.
- Se sugiere el cambio de toner de las impresoras ya que las impresiones son de muy baja calidad y son rechazadas en la Eps
- El usuario Gonzalo Ruiz Arenas manifiesta su descontento e inconformismo con la falta de señalización y adhesivos antideslizantes en sitios de acceso del Sanatorio con riesgo de accidentalidad para los pacientes.
- La usuaria Martha Lucia Rangel solicita a la Institución colocar algún tipo de techo o parasol al frente del área de facturación, ya que en horas de la tarde el sol da directamente a la ventanilla donde las personas se encuentran haciendo fila para facturar lo que resulta incomodo y desesperante para los usuarios.

Inconformidad por horario de citas:

- Se presentaron cinco casos por inconformidad en el horario de asignación de citas por el área de Estadística. Ya que los usuarios tenían que esperar varias horas para que le entregaran un ficho esto se presentó en el primer trimestre del año. Desde abril se están asignando citas todo el día ya sea a

través de llamada telefónica o el usuario se acerca a ventanilla de Estadística para programar su cita médica.

Oportunidad: En el primer semestre del 2019 se observa inconformismo al no informar al usuario el cambio o cancelación de su cita médica con anterioridad, presentándose el caso que el paciente recurre al hospital y pierde su tiempo porque no hubo atención médica.

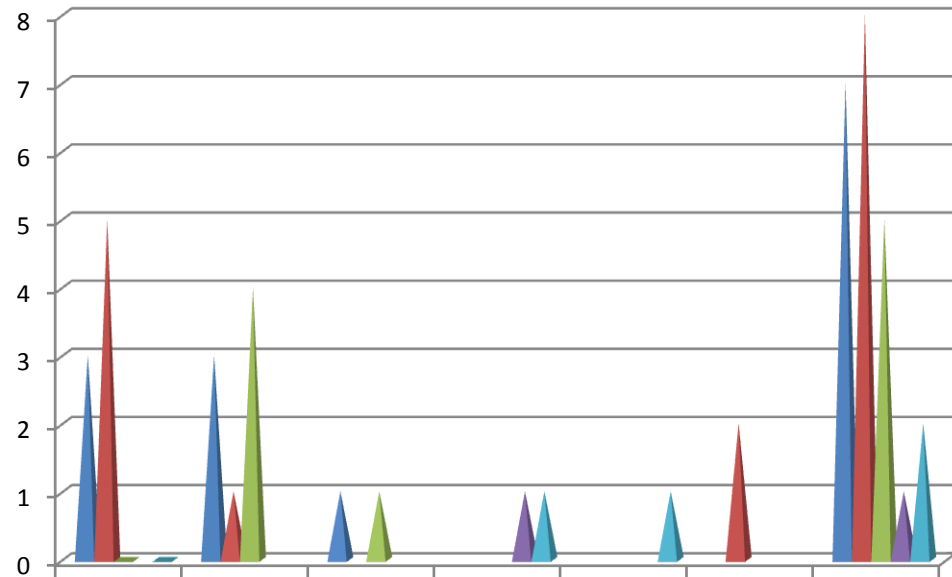
También se presentó el caso de la usuaria Flor Alba Moreno quien pone en conocimiento la no atención oportuna en urgencias y posteriormente en consulta externa

**PETICIONES , QUEJAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS MES A MES –
PRIMER SEMESTRE DE 2019**

	Quejas	Solicitud	Petición	Reclamo	Felicitación
Enero	3	5			
Febrero	3	1			4
Marzo	1				1
Abril			1	1	
Mayo				1	
Junio		2			
Total	7	8	1	2	5

No. de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones por mes

■ No. QUEJAS ■ No. SOLICITUD ■ No. FELICITACIONES ■ PETICION ■ RECLAMO



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
No. QUEJAS	3	3	1				7
No. SOLICITUD	5	1				2	8
No. FELICITACIONES	0	4	1				5
PETICION				1			1
RECLAMO	0			1	1		2

MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

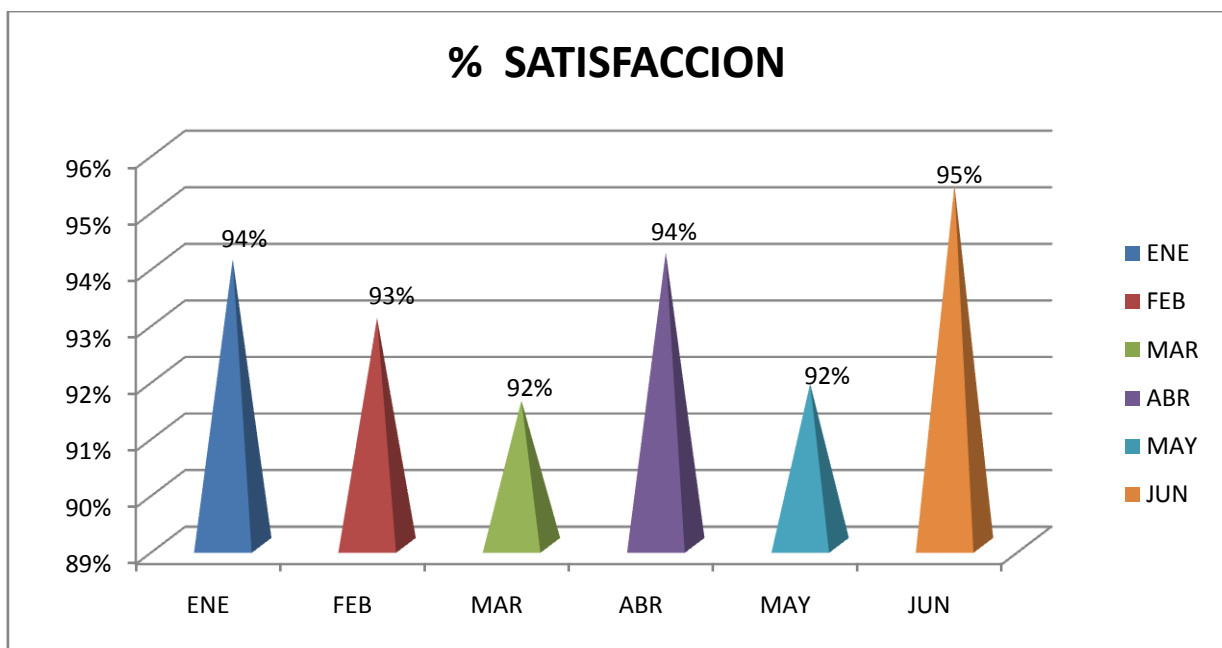
La satisfacción de los usuarios es considerado un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a la atención, Proceso de atención, Proceso posterior a la atención, Proceso de Retroalimentación por parte del usuario y Satisfacción Global, los cuales integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis, el cual es correspondiente al estudio de encuestas aplicadas.

A continuación se relacionan los servicios evaluados por mes y el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo a las encuestas aplicadas a usuarios de la E.S.E.

SERVICIO	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Consulta externa	93.50%	92.69%	91.66%	94.00%	92.50%	95.45%
Promoción & prevención	96.25%	96.00%	92.50%	98.00%	91.42%	95.00%
Lab clínico	92.85%	95.00%	91.81%	93.63%	93.00%	95.71%
Fisioterapia	97.50%	92.50%	91.81%	90.00%	93.33%	95.00%
Radiología	95.00%	90.00%	90.00%	90.00%	96.66%	90.00%
Odontología	91.82%	92.50%	92.22%	95.00%	97.85%	98.00%
Farmacia	92.22%	95.45%	92.50%	95.33%	95.00%	94.16%
Urgencias	93.33%	90.00%	90.00%	96.66%	92.00%	95.00%
Vacunación				95.00%	75.00%	100.00%
% Satisf mensual	94.06%	93.02%	91.56%	94.18%	91.86%	95.37%

MES	% SATISFACCION
ENERO	94%
FEBRERO	93%
MARZO	92%
ABRIL	94%
MAYO	92%
JUNIO	95%



ACCIONES Y GESTIÓN DEL SIAU

Durante el primer semestre de la vigencia 2019 el SIAU adelantó actividades para encontrar una positiva respuesta por parte de las áreas:

- Se analizó semanalmente las quejas interpuestas para aplicar correctivos o planes de mejoramiento en el área donde se generó la queja.
- Mediante entrega física o correo electrónico se informa al funcionario responsable, con copia al encargado de área, anexando copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación. Esta solicitud se envía oportunamente para dar respuesta al reclamante, lo que facilita a cada área tener tiempo suficiente para proyectar y enviar la respuesta solicitada.

QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el primer semestre de 2019 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en esta instancia.

RECOMENDACIONES

- Analizar las principales causas de reclamo y quejas por parte de los usuarios, de forma que permitan la implementación de acciones de mejora por parte de la entidad.
- Se recomienda fortalecer la política del buen trato realizando estrategia e implementando acciones de sensibilización y acciones de seguimiento, evaluación y mejoramiento.
- Realizar capacitaciones permanentes a los profesionales de la salud en humanización del servicio y seguridad del paciente.
- Remitir a las áreas que registran quejas y reclamos, los informes que se generen para que se formalicen los respectivos planes de mejoramiento.
- Se debe informar a la oficina de Control disciplinario, el nombre de los funcionarios que incumplen en las respuestas de peticiones quejas y reclamos en los términos establecidos por la ley. En este caso la oficina de Control interno disciplinario y la oficina de Control Interno deberán realizar visitas de verificación para establecer el cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos de los usuarios. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas relacionados con servicio al cliente, atención de derechos de petición y demás temas que

fortalezcan a los servidores públicos en su relación con la comunidad que se atiende.

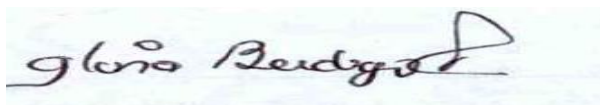
- Capacitación a los usuarios para crear cultura en el uso del buzón.
- Falta implementar un mecanismo que permita a los usuarios externos realizar seguimiento de las diferentes manifestaciones.
- Fortalecer el programa de PQRSF con herramientas didácticas: volantes, folletos, carteleras, medios audiovisuales.
- Mantener buena comunicación y permanente con el Coordinador Médico de la Institución con el fin de conocer de primera mano los cambios de turnos que se puedan generar con el personal médico.
- Revisar las acciones recomendadas y hacer seguimiento a las acciones implementadas, con el fin de llevar un adecuado sistema de información y atención al usuario y cumplir con la mejora continua.

Conclusiones

La E.S.E. Sanatorio de Contratación Santander, da cumplimiento a lo establecido en cuanto a disponer una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Se pudo establecer que los motivos por los cuales se presentaron quejas y reclamos en la entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores en el hospital.

Se observa que el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ESE Sanatorio de Contratación se desarrolla a un buen nivel dentro del marco normativo y misional de la Institución.



GLORIA ESPERANZA BERDUGO
Profesional con funciones de Control Interno

