

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

SEGUNDO 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 quince 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 segundo 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 Julio a Diciembre 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

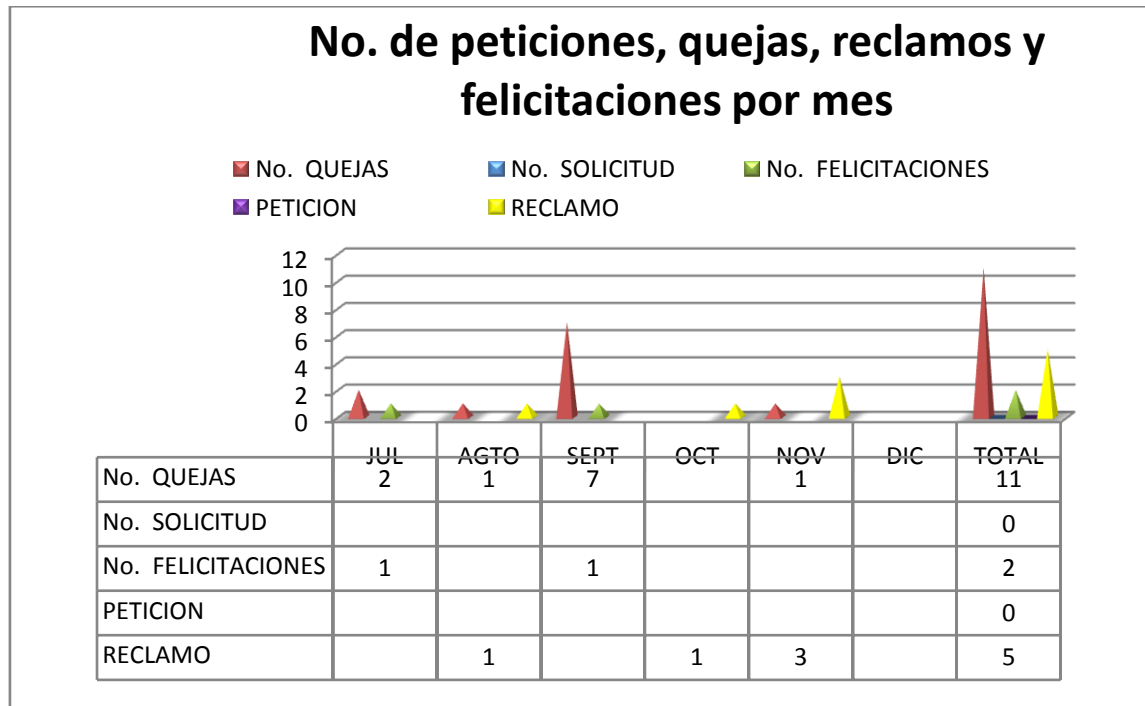
- Período: 1° de Julio al 31 de Diciembre de 2019
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total peticiones y reclamaciones escritas en contra del Sanatorio: 18
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 0
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 9
- Total quejas por demora en la prestación de los servicios: 7
- Total quejas por trato indecoroso entre los albergados: 0
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total peticiones de usuarios: 5
- Total áreas de la Entidad involucradas: 4
- Total felicitaciones recibidas para funcionarios de la Entidad: 2

RESUMEN SEGUNDO SEMESTRE:

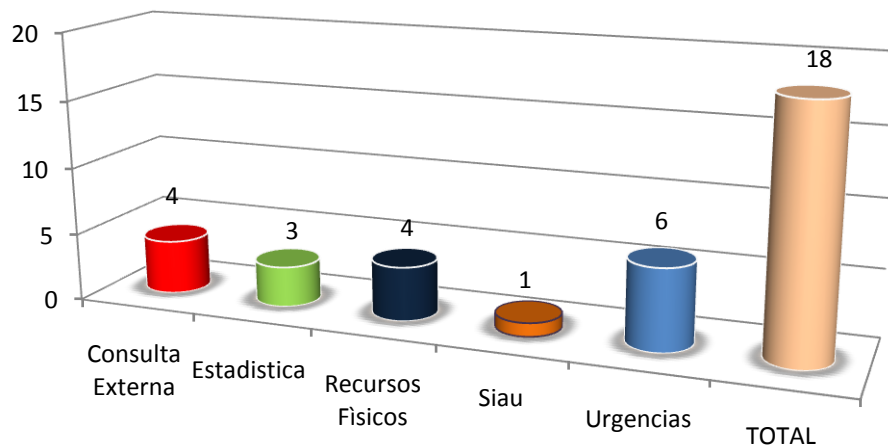
- Durante el segundo semestre de 2019 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla se recibió y tramitó 18 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a diez y ocho (18) Peticionarios inconformes.
- De los diez y ocho reclamos, nueve (9) de ellos que representa el 50% corresponde a quejas en contra de funcionarios (el paciente no se siente bien atendido, por parte del Médico hay descortesía, regañan al usuario. Atienden el paciente malhumorados.)
- Se presentan quejas por congestión en la fila para solicitar citas (of. De Estadística) y así mismo demora al momento de atención de la consulta por parte del médico
- Se presentan quejas por el sol que golpea la ventanilla de la oficina de facturación incomodando al usuario no permitiendo la firma en la factura emitida al paciente.
- Durante el semestre se recibieron dos (2) felicitaciones: Una para la médico Dra Arledys Trespalacios y la otra felicitación para el Sr. Miguel Ángel Pinzón encargado de la oficina del Siau-

TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Queja	Solicitud	Petición	Reclamo	Felicitación
11	0	0	5	2



Áreas involucradas con reclamos y peticiones primer semestre 2019

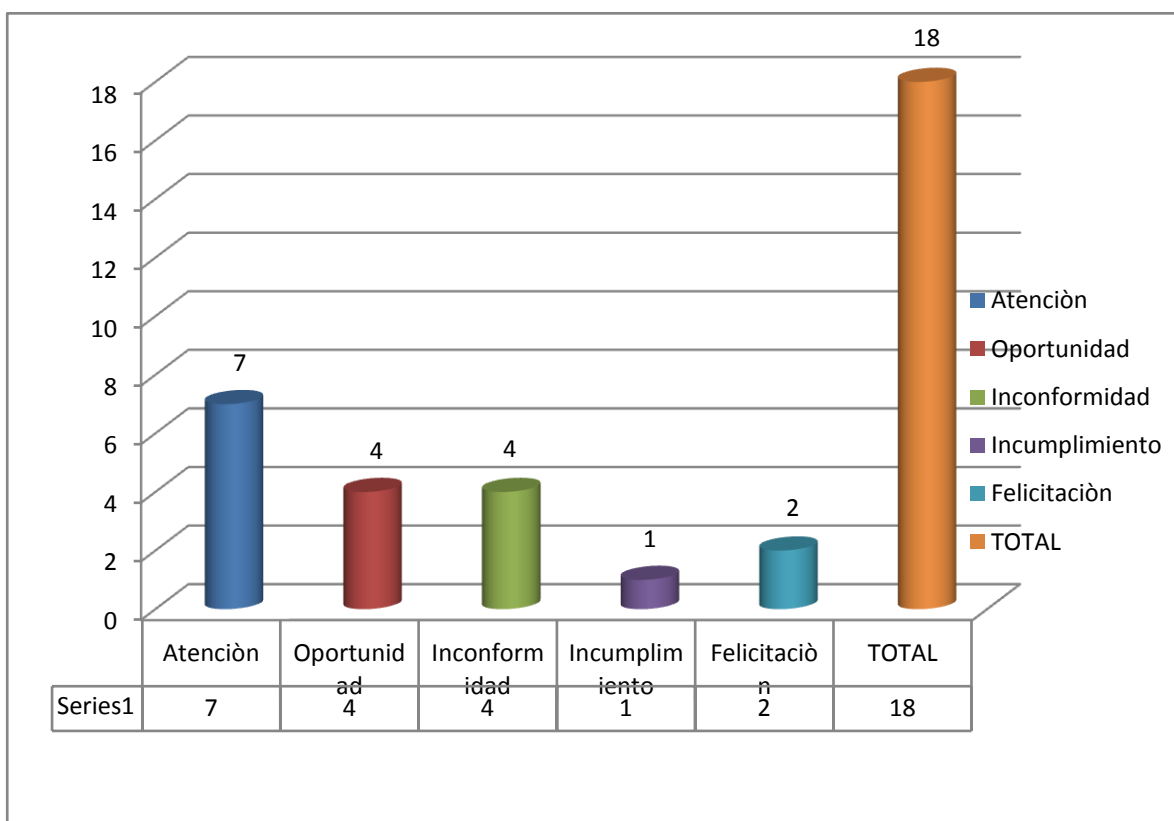


Área	No. de Reclamos y peticiones recibidas	%
Consulta Externa	4	22.00%
Estadística	3	16.72%
Recursos Físicos	4	22.22%
Siau	1	5.72%
Urgencias	6	33.33%
. Total...	18	100%

MOTIVOS DE LA QUEJA

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, se realiza evaluación al segundo 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	7
OPORTUNIDAD	4
INCONFORMIDAD	4
INCUMPLIMIENTO	1
FELICITACION	2
Total	18



Atención: Se presentaron varias quejas que representan el 39% en cuanto atención del paciente entre ellos,

- 1) Dos quejas por congestión en la fila de la oficina de Estadística para asignación de citas. En su momento solicitaron los usuarios que hubiese otro funcionario como apoyo al titular de la dependencia.
- 2) La Sra Ana Inés Portilla manifiesta la actitud descortés del funcionario de Estadística Sr. Pedro Castaño al momento de programar su cita médica.
- 3) Se presentaron cuatro (4) quejas por la atención recibida de la Medico Lina Paola Pérez hacia los pacientes.

Oportunidad: Se recibieron cuatro manifestaciones (quejas y reclamos) por la no oportunidad en la atención de los servicios, uno (1) de ellos se trata que la usuaria llegó al servicio de urgencia pero no expuso su necesidad y pasada una hora ella decidió irse malhumorada porque no le tomaron la tensión para medir su presión arterial. Otros dos casos se presentaron en el servicio de urgencias (uno de ellos porque la paciente no presentó la portabilidad para hacer uso del servicio médico) y el otro caso alude la paciente que el Dr. Arenas se demoró en atenderla. Y el ultimo y cuarto caso la queja está en contra de la Dra Lina Paola Pérez quien decidió irse a la tienda del frente antes de atender la paciente.

Inconformidad: Se recibieron cuatro quejas por inconformidad del sol que se recibe en el pasillo frente a la oficina de facturación impidiendo firmar la factura el paciente.

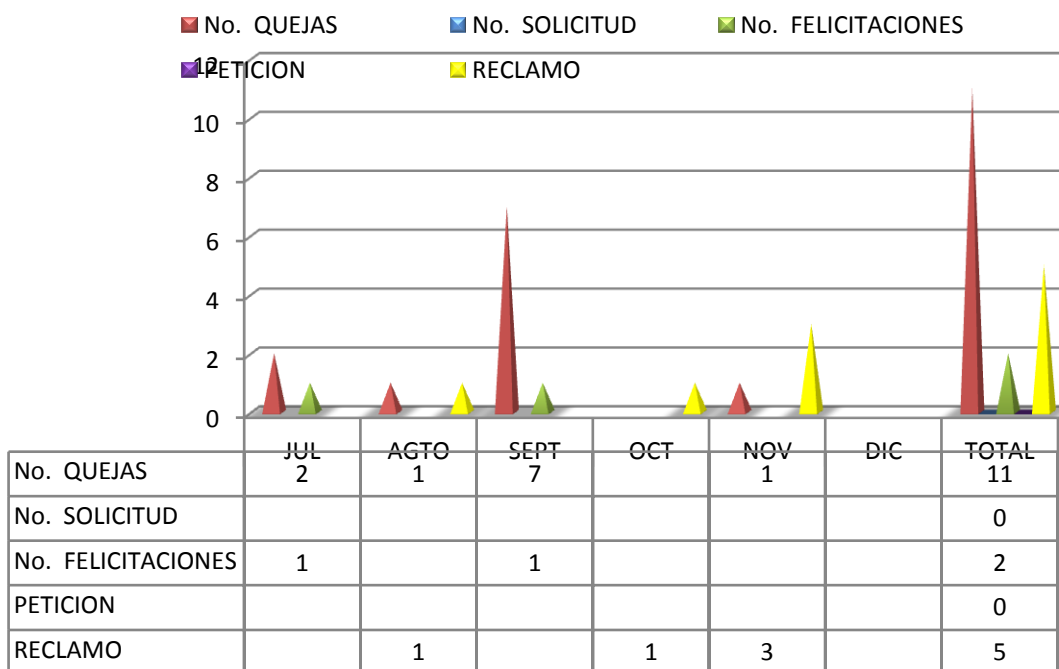
Incumplimiento: Se presentó un caso de reclamo anónimo por el incumplimiento del horario al momento de atender consulta externa por parte de la Médico Dra Arledys Trespacios

Felicitación: Se recibieron dos (2) felicitaciones para funcionarios – Dra Arledys Trespacios por su calidez y amabilidad al momento de atender el paciente y para el Sr Miguel Ángel Pinzón por los temas tratados en el programa radial a través de la “Emisora La Voz de la Fe”

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

	Queja	Reclamo	Felicitación
Julio	2		1
Agosto	1	1	
Septiembre	7		1
Octubre		1	
Noviembre	1	3	
Total	11	5	2

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



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.

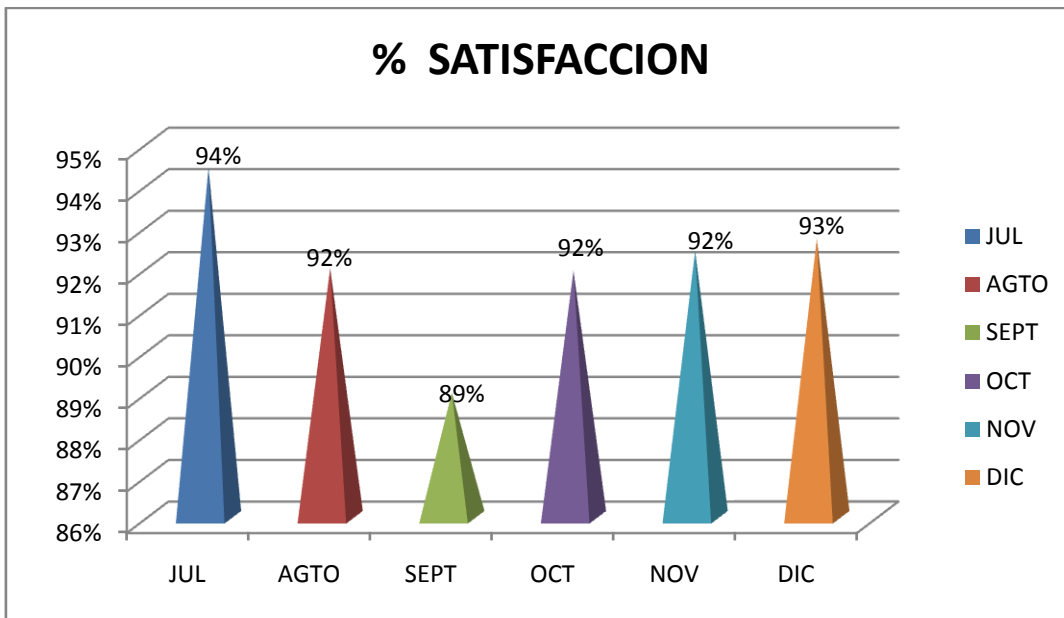
Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a 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	JULIO	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Promoción & prevención	95.00%	95.00%	92.85%	91.78%	88.57%	90.20%
Farmacia	95.00%	90.00%	90.00%	89.72%	88.57%	92.03%
Fisioterapia	97.50%	90.00%	83.30%	92.56%	100%	
Lab. Clínico	97.14%	91.42%	90.00%	86.67%	94.50%	97.28%
Medicina Gral	92.85%	88.25%	91.88%	91.47%	91.46%	90.70%
Med. Especializada: Internista	96.25%					
Odontología	96.66%	96.66%	90.00%	93.79%	91.80%	90.20%
Urgencias	82.00%	88.25%	90.00%	95.36%	89.83%	97.00%
Vacunación	97.50%	100%		94.17%	94.08%	90.30%
Rayos X			90.00%		93.00%	94.00%
% Satisf mensual	94.43%	92.45%	89.75%	91.94%	92.42%	92.71%

MES	% SATISFACCION
JULIO	94.43%
AGOSTO	92.45%
SEPTIEMBRE	89.75%
OCTUBRE	91.94%
NOVIEMBRE	92.42%
DICIEMBRE	92.71%



ACCIONES Y GESTIÓN DEL SIAU

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

- Se analizó quincenalmente 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 segundo 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.

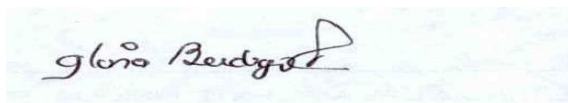
- Revisar las acciones recomendadas y hacer seguimiento a las acciones implementadas, con el fin de llevar un adecuado sistema de información y atención al usuario y cumplir con la mejora continua.

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

