

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

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	037 7171100 – 037 7171365 – 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 segundo semestre de la vigencia 2018, 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 2018, 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 30 de Diciembre de 2018
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total peticiones y reclamaciones escritas en contra del Sanatorio: 21
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 0
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 5
- Total quejas por demora en la prestación de los servicios: 10
- 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: 7

TOTAL SEGUNDO SEMESTRE:

- Durante el segundo semestre de 2018 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla se recibió y tramitó 21 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dió respuesta a veintiun (21) Peticionarios inconformes.
- De los veintiun reclamos, diez (10) de ellos que representa el 47.6% corresponde a quejas por demora en otorgar citas de consulta externa y entrega de medicamentos en la farmacia. Cuatro (4) de ellos que representa el 19% corresponde a quejas por demora en entrega de medicamentos debido a la ausencia de stock en la farmacia de la entidad por retrasos en la ejecución de procesos contractuales. Se presentaron cinco (5) quejas en contra de funcionarios que representa el 23.80% por mal trato al usuario en la prestación de servicios o no hubo la suficiente atención que necesitaba el paciente. Se recibieron cuatro quejas afectando la seguridad del paciente en su atención, dos de ellas la usuaria pone en conocimiento la ausencia de termómetro y báscula en buenas condiciones en el área de urgencias. Y así mismo se presentaron dos casos en farmacia, los cuales, podrían afectar la seguridad y salud del paciente al entregar un medicamento diferente al formulado y el otro evento al entregar un medicamento vencido. Todos

los reclamos se consideran pertinentes y es una herramienta valiosa para mejorar nuestros servicios de atención al usuario

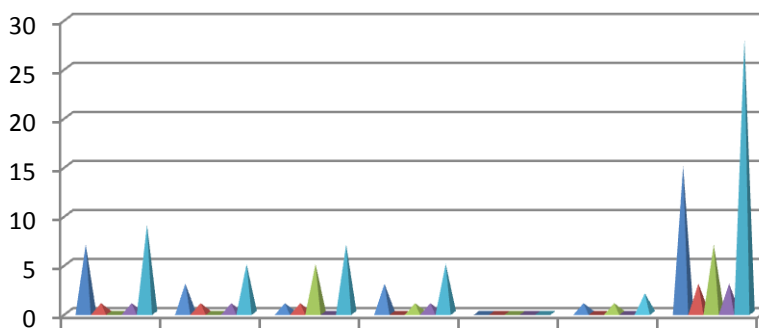
- Dentro del período se recibieron siete (7) felicitaciones de usuarios dirigido a diferentes funcionarios por la buena atención recibida en los diferentes servicios y así mismo una gratitud inmensa por la celebración de la semana de la fraternidad porque fue un espacio de esparcimiento, dedicación al albergado y admiración de los talentos que poseen los funcionarios de la entidad.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Queja	Solicitud	Reclamo	Felicitación
15	3	3	7

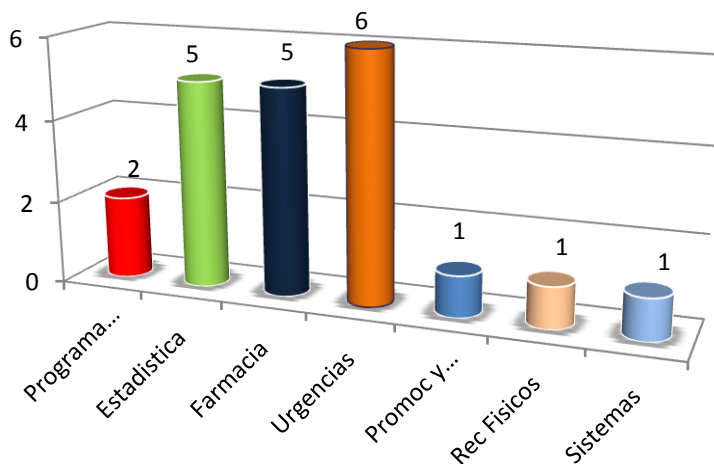
No. de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones por mes

■ No. QUEJAS ■ No. SOLICITUD ■ No. FELICITACIONES ■ RECLAMO ■ TOTAL ...



	JUL	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
No. QUEJAS	7	3	1	3	0	1	15
No. SOLICITUD	1	1	1	0	0	0	3
No. FELICITACIONES	0	0	5	1	0	1	7
RECLAMO	1	1	0	1	0	0	3
TOTAL ...	9	5	7	5	0	2	28

Áreas involucradas con reclamos y peticiones Segundo semestre 2018

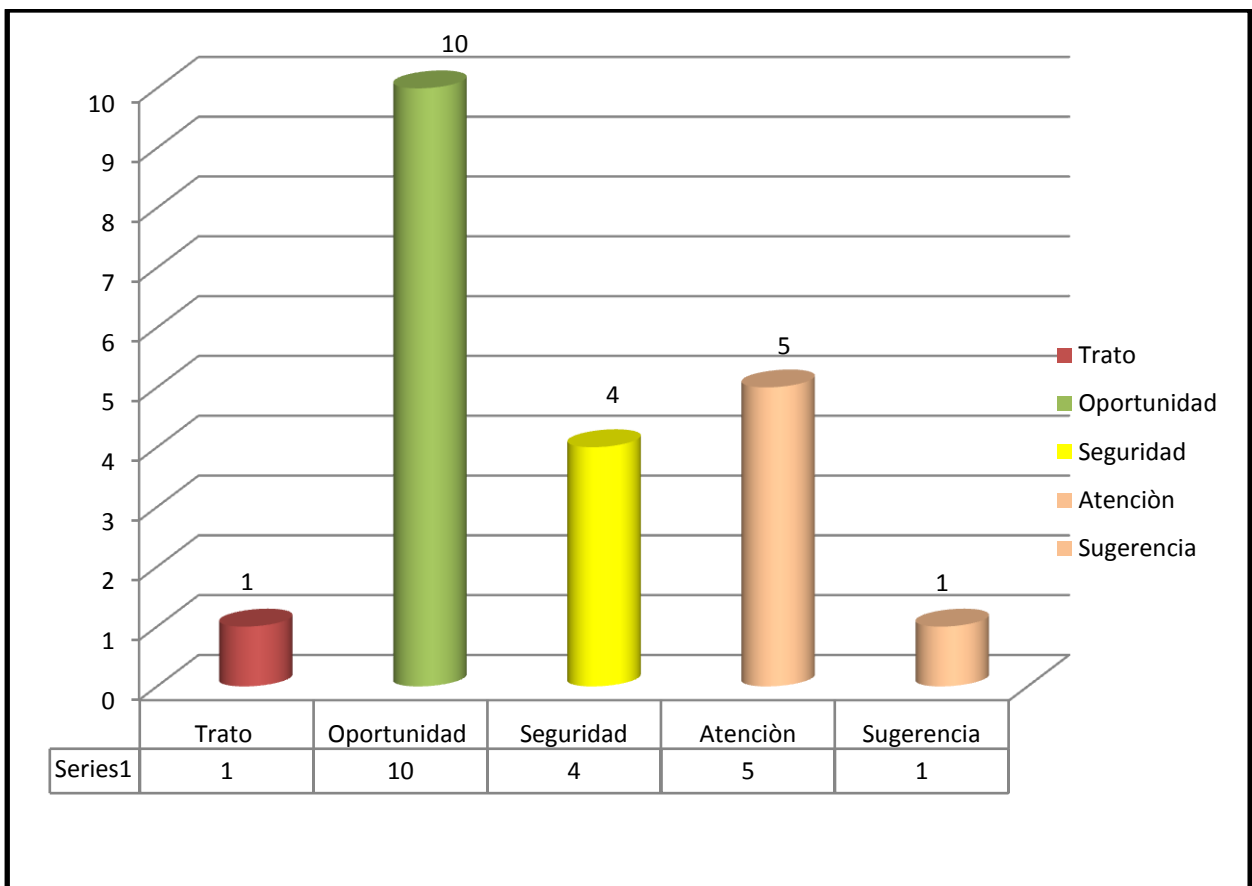


Área	No. de Reclamos y peticiones recibidas	%
Urgencias	6	28.57%
Estadística	5	23.81%
Farmacia	5	23.81%
Programa Hansen	2	9.52%
Promoción y Prevención	1	4.76%
Recursos Físicos	1	4.76%
Sistemas	1	4.76%
. Total...	21	100%

MOTIVOS DE LA QUEJA

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, se realiza evaluación al segundo semestre del 2018, 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	10
TRATO	1
SEGURIDAD	4
SUGERENCIA	1
Total	21



Trato: Queja porque la usuaria fue atendida de forma descortés por el médico de urgencias.

Atención: Se presentaron varias quejas en cuanto atención del paciente entre ellos, 1) El usuario Sr Pedro Vicente Barragán, manifiesta que el enfermero auxiliar no estuvo pendiente de su cita médica en el Hospital Manuela Beltran. 2) La jefe de enfermería no atendió a la paciente (Helena Vergel) en su control anual medico. 3) La paciente Gloria Esmeralda Moreno, manifiesta poco interés en la consulta de urgencias por parte de la auxiliar de enfermería y el médico de turno. 4) En la atención de accidente de tránsito a menor de edad, la funcionaria facturadora del área de urgencias no guardó discreción en la búsqueda de información del Soat con las supuestas personas propietarias de la moto involucradas en el accidente. 5) Falta mejor atención al paciente en las habitaciones de hospitalización en cuanto a prestar el servicio de televisión por cuanto estos electrodomésticos están dañados.

Oportunidad: En el segundo semestre del 2018 se observa inconformismo entre la población por la demora en otorgar citas de consulta externa así mismo bajo stock de medicamentos en la farmacia ocasionando retrasos para entrega de los mismos a los pacientes.

Seguridad: Se presentaron dos (2) quejas por la ausencia de termómetro y bascula en malas condiciones en el área de urgencias. Así mismo se presentaron dos casos en farmacia, los cuales, podrían afectar la seguridad y salud del paciente al entregar un medicamento diferente al formulado y el otro evento al entregar un medicamento vencido.

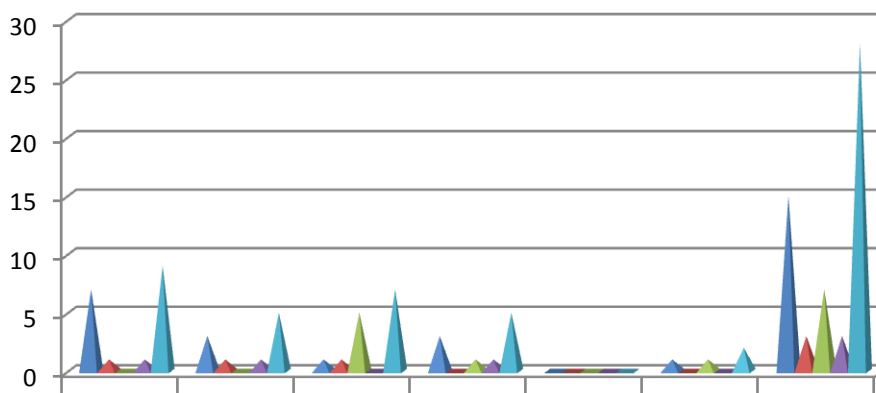
Sugerencia: Un usuario sugiere que la toma del electrocardiograma sea sistematizado y en el resultado se encuentren todos los datos personales del paciente.

**PETICIONES , QUEJAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS MES A MES –
SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

Mes	No. Quejas	No. Solicitud	No. Felicitaciones	Reclamos
Julio	7	1	0	1
Agosto	3	1	0	1
Septiembre	1	1	5	0
Octubre	3	0	1	1
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	1	0	1	0

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

■ No. QUEJAS ■ No. SOLICITUD ■ No. FELICITACIONES ■ RECLAMO ■ TOTAL ...



	JUL	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
No. QUEJAS	7	3	1	3	0	1	15
No. SOLICITUD	1	1	1	0	0	0	3
No. FELICITACIONES	0	0	5	1	0	1	7
RECLAMO	1	1	0	1	0	0	3
TOTAL ...	9	5	7	5	0	2	28

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

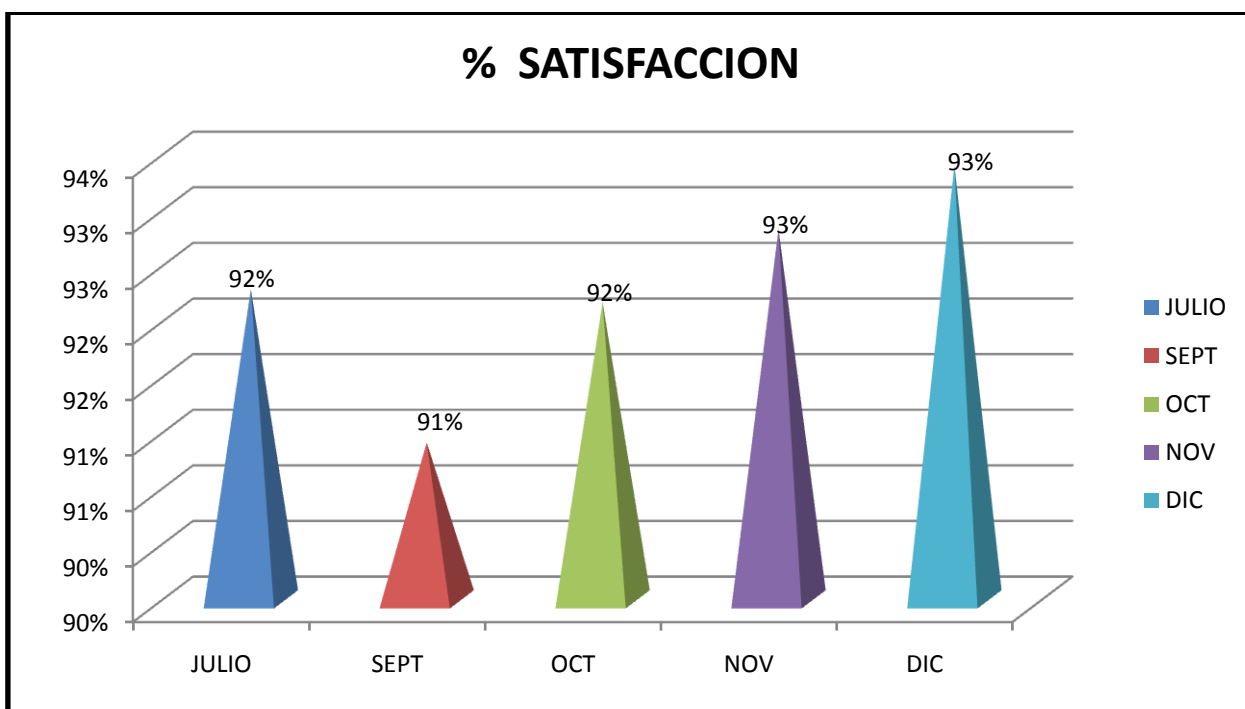
La satisfacción de los usuarios es considerado un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

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	JUL	SEPT	OCT	NOV	DIC
CONSULTA EXTERNA o ESPECIALIZADA	96.83%	99.16%	97.80%	97.80%	98.80%
URGENCIAS	97.50%	93.60%			
LAB CLINICO	90.00%	78.16%	85.16%	85.16%	96.60%
FISIOTERAPIA	88.83%	93.16%	88.83%	88.83%	88.83%
RADIOLOGIA	88.00%	100.00%			
ODONTOLOGIA	95.16%	85.00%	96.60%	96.60%	93.20%
FARMACIA	87.00%	83.16%	90.00%	90.00%	83.80%
PROMOC Y PREVENCIÓN	95.00%	95.00%	94.60%	98.60%	99.16%
% SATISF MENSUAL	92.29%	90.91%	92.17%	92.83%	93.40%

MES	% SATISFACCION
JULIO	92%
SEPT	91%
OCT	92%
NOV	93%
DIC	93%



ACCIONES Y GESTIÓN DEL SIAU

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018 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 segundo semestre de 2018 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.

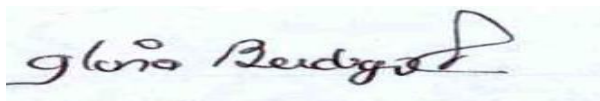
- Se debe informar a la oficina de Control disciplinario, el nombre de los funcionarios que incumplen en las respuestas de peticiones quejas y reclamos en los términos establecidos por la ley. En este caso la oficina de Control interno disciplinario y la oficina de Control Interno deberán realizar visitas 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.

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

