

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

PRIMER 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 y de urgencias. Los cuales son revisados cada ocho días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley.

El procedimiento Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y, ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

Se informa a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales.

Para todos los casos es necesario destinar tiempo y espacio, teniendo en cuenta que sin prometer lo que no se puede cumplir, se debe analizar situación a fondo y apropiarse de la búsqueda de la solución, alternativas o en algunas situaciones, decir NO, eso sí, siempre entregando una información clara y veraz sobre la razón de esta respuesta.

2- GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

PRESENTACIÓN- Universo de datos

- Período: 1° de Enero al 30 de Junio de 2018
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total peticiones y reclamaciones escritas en contra del Sanatorio: 20
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 0
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 2
- 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: 2
- Total áreas de la Entidad involucradas: 10
- Total felicitaciones recibidas para funcionarios de la Entidad: 1

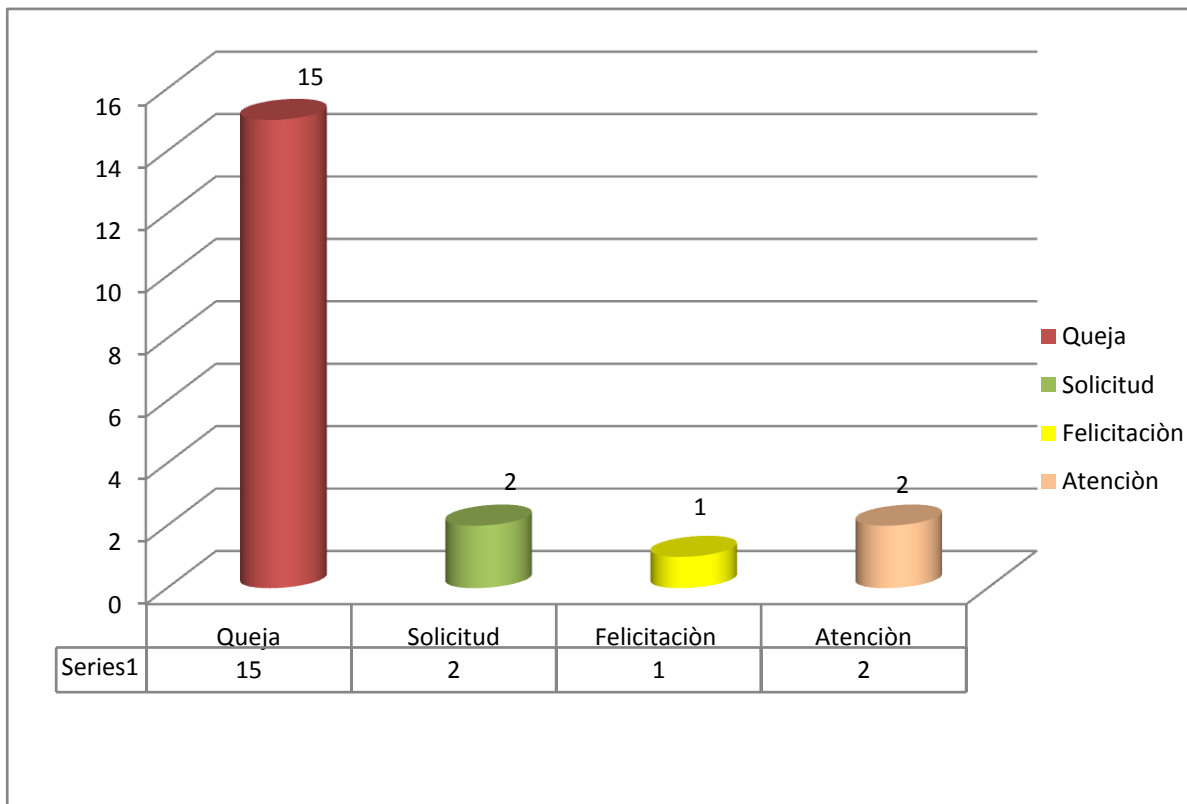
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE:

- Durante el primer semestre de 2018 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias y consulta externa se recibió y tramitó 20 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y dio respuesta a veinte (20) Peticionarios inconformes.
- De los veinte reclamos, diez (10) de ellos que representa el 50% corresponde a quejas por demora en otorgar citas de consulta externa debido a la ausencia de médicos para atención de consulta externa y programas de PyP. Así mismo se presenta muchos multi-consultantes. Dos (2) de ellos que representa el 10% 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. Todos los reclamos se consideran pertinentes y es una herramienta valiosa para mejorar nuestros servicios de atención al usuario. El 25% de las quejas, que corresponde a cinco manifestaciones, los usuarios refieren mal trato recibido de funcionarios en la prestación de los servicios.
- Se recibieron dos peticiones que representan el 10% , una solicitud requiere instalar pasamanos en los baños de los albergues así como rampla que comunique al primer con el segundo piso . La segunda petición solicita compra de una maquina que expida ticker para asignar citas médicas.

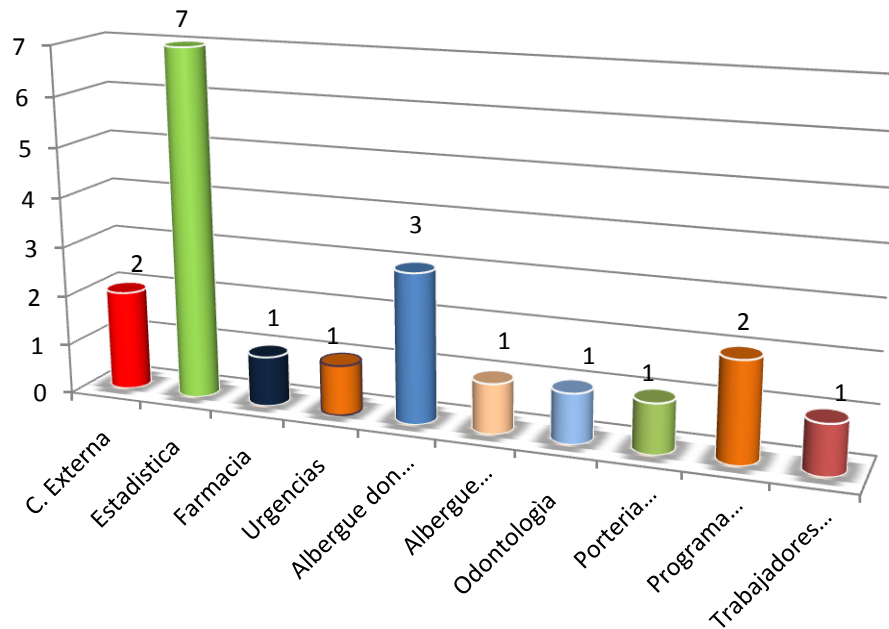
- Dentro del período se recibió una (1) felicitación de un albergado, por la atención recibida para con él, en el programa hansen – por parte del Sr Andrés Rincón.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Queja	Solicitud	Atención	Felicitación
15	2	2	1



Áreas involucradas con reclamos y peticiones Segundo semestre 2017

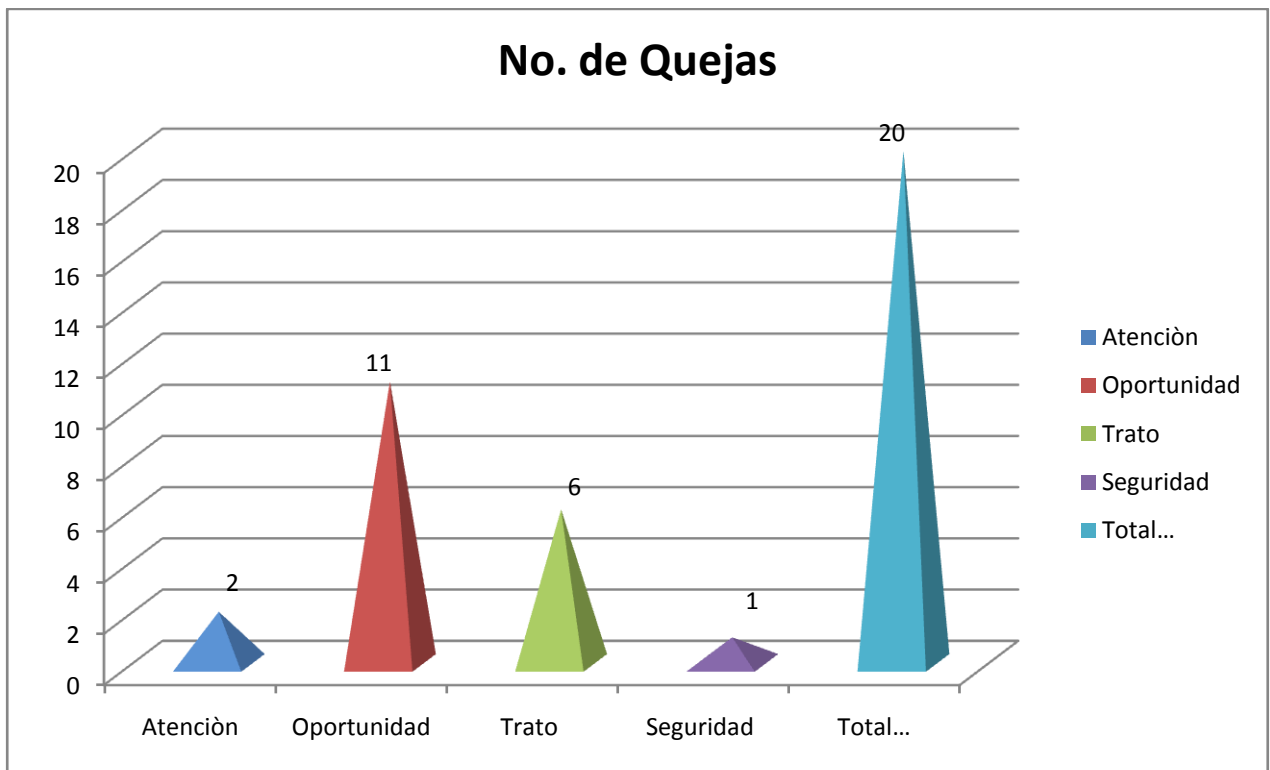


Área	No. de Reclamos y peticiones recibidas	%
Consulta Externa	2	10%
Estadística	7	35%
Farmacia	1	5%
Urgencias	1	5%
Programa Hansen	2	10%
Albergue Don Bosco	3	15%
Albergue Mazarello	1	5%
Odontología	1	5%
Porteria urgencias	1	5%
Trabajadores oficiales	1	5%
. Total...	20	100%

MOTIVOS DE LA QUEJA

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, se realiza evaluación al primer 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	2
OPORTUNIDAD	11
TRATO	6
SEGURIDAD	1
Total	20



Atención: El usuario manifiesta poca atención del Médico al momento de atender al paciente a su vez inconformismo por atención en ventanilla por parte del área de Estadística.

Oportunidad: En el primer 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.

Trato: En el período de análisis se presentaron cinco (5) casos por queja de mal trato entre: funcionarios y albergados (2), dos casos de trabajadores oficiales con usuarios y un caso del médico siendo descortés con la paciente.

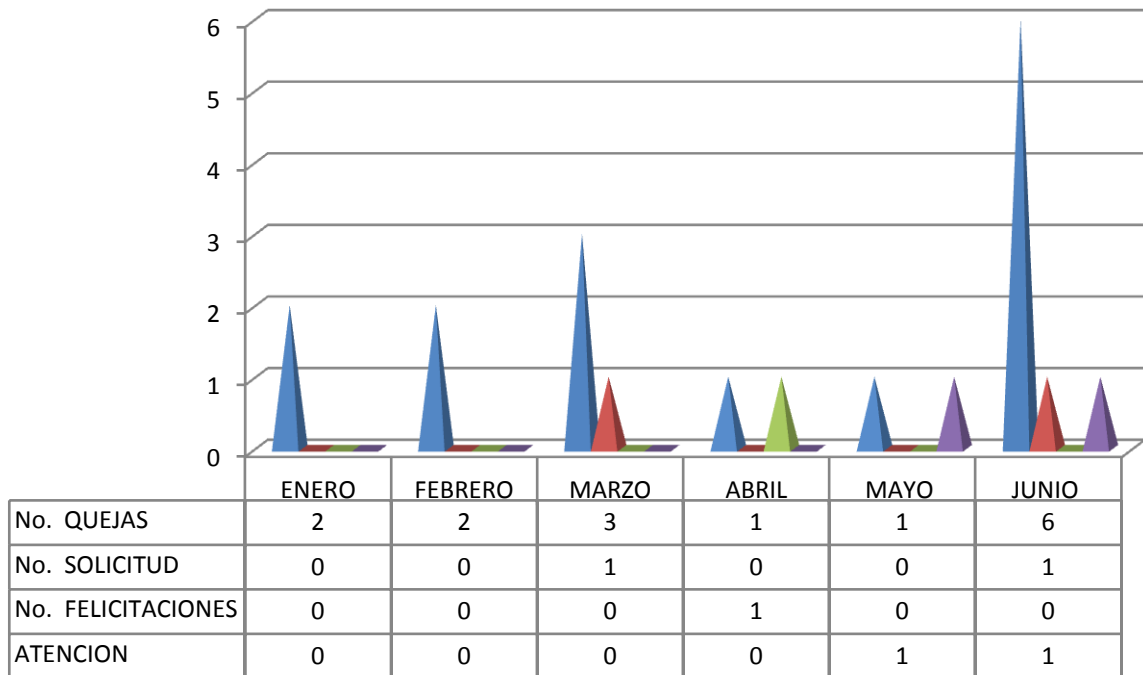
Seguridad: Un señor albergado solicita sea instalado pasamanos faltantes en baños y duchas del albergue don Bosco, edificio carrasquilla, paredes de los pasillos y corredores con el fin de evitar accidentes. Así mismo solicita adecuar una rampa interna para poder acceder con facilidad entre el piso 1 y 2

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

<i>Mes</i>	No. Quejas	No. Solicitud	No. Felicitaciones	Atención
Enero	2			
Febrero	2			
Marzo	3	1		
Abril	1		1	
Mayo	1			1
Junio	6	1		1

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

■ No. QUEJAS ■ No. SOLICITUD ■ No. FELICITACIONES ■ ATENCION



3- 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.

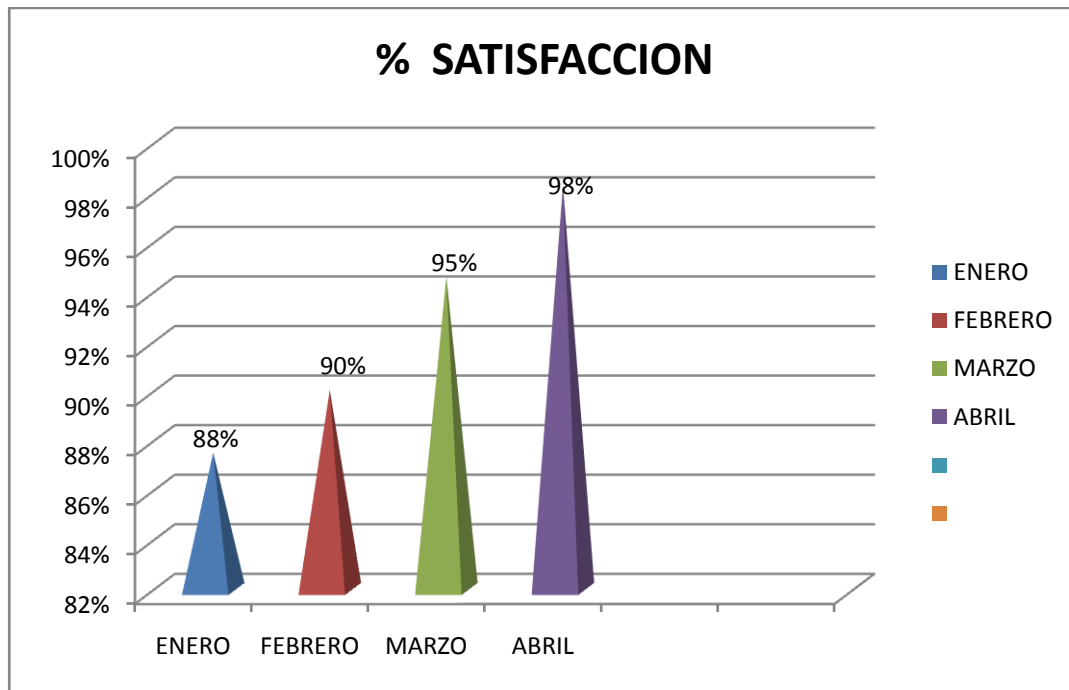
Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a 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	FEBRERO	MARZO	ABRIL
CONSULTA EXTERNA	86,00%	92,86%	99,30%	99,35%
URGENCIAS	88,23%	86,76%	90,63%	99,17%
LAB CLINICO	85,00%	88,75%	92,86%	96,43%
ODONTOLOGIA	82,29%	90,67%	94,87%	100,00%
FISIOTERAPIA		92,59%	92,31%	98,90%
RADIOLOGIA	96,00%			
VACUNACION		89,56%	100,00%	96,67%
RAYOS X		89,00%	92,31%	97,44%
% SATISF MENSUAL	87,50%	90,03%	94,61%	98,28%

MES	% SATISFACCION
ENERO	87.50%
FEBRERO	90.03%
MARZO	94.61%
ABRIL	98.28%



ACCIONES Y GESTIÓN DEL SIAU

Durante el primer 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.

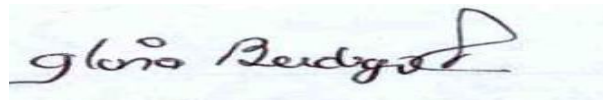
QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el primer semestre de 2018 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en esta instancia.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer las acciones de mejora en los servicios que presentan mayor número de quejas.
- 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.
- 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.
- Se requiere que a través de la oficina SIAU se informe oportunamente al área de Estadística, los cambios de personal médico y tener claro quien ejerce las funciones del Coordinador Médico con el fin de informar al usuario cuando lo requiera.
- 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.
- Realizar acompañamiento al encargado de Estadística en la primera hora laboral del día (7:30 am – 8:30 am) en la atención de los usuarios con el fin de asesorarlos en las inquietudes que se presenten para otorgar las citas de los diferentes servicios (consulta externa, PyP y Odontología)



GLORIA ESPERANZA BERDUGO
Profesional con funciones de Control Interno

