

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO: PRIMER SEMESTRE DE 2016

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.

Es así como la E.S.E. del Sanatorio de Contratación, ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones. Esta herramienta es el proceso Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.

El SIAU se materializa en la Oficina de Atención al Usuario, lugar donde se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por la persona.

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.

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:



Nit: 890.205.335-2



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.

PRESENTACIÓN - Universo de datos

- Tiempo: 1° de Enero al 30 de Junio de 2016
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total peticiones y reclamaciones escritas en contra del Sanatorio: 5
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 1
- Total reclamos que prosperaron durante el segundo semestre: 6
- Total causas, razones o motivos: 6
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 1
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total peticiones de usuarios: 1
- Total áreas de la Entidad involucradas: 5

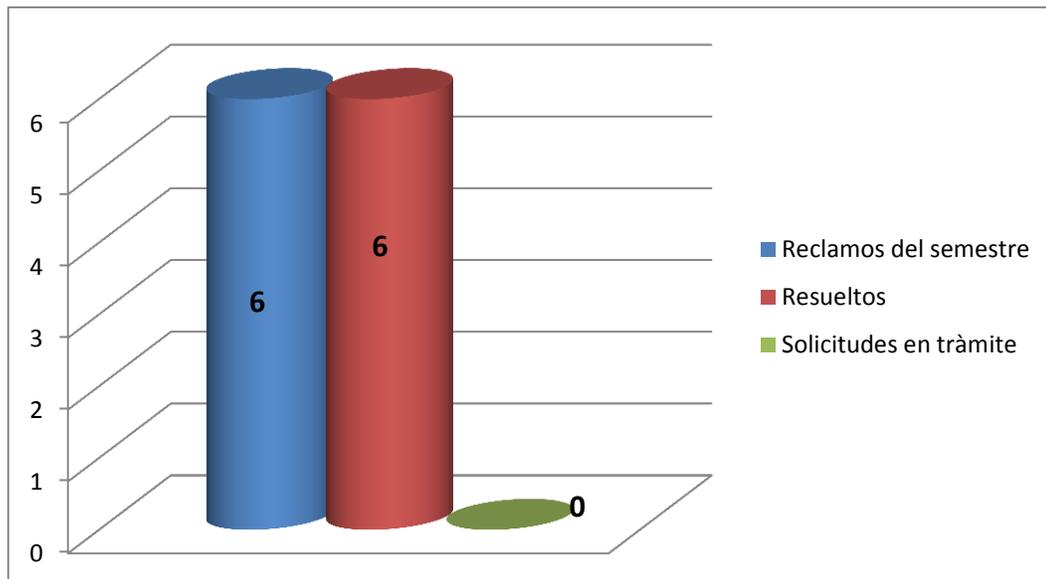
Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72
Código Postal: 683071
Telefax: (097) 7 171200, Conmutador (097) 7 171365 Ext.137
Web: www.sanatoriocontratacion.gov.co
E-mail: controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

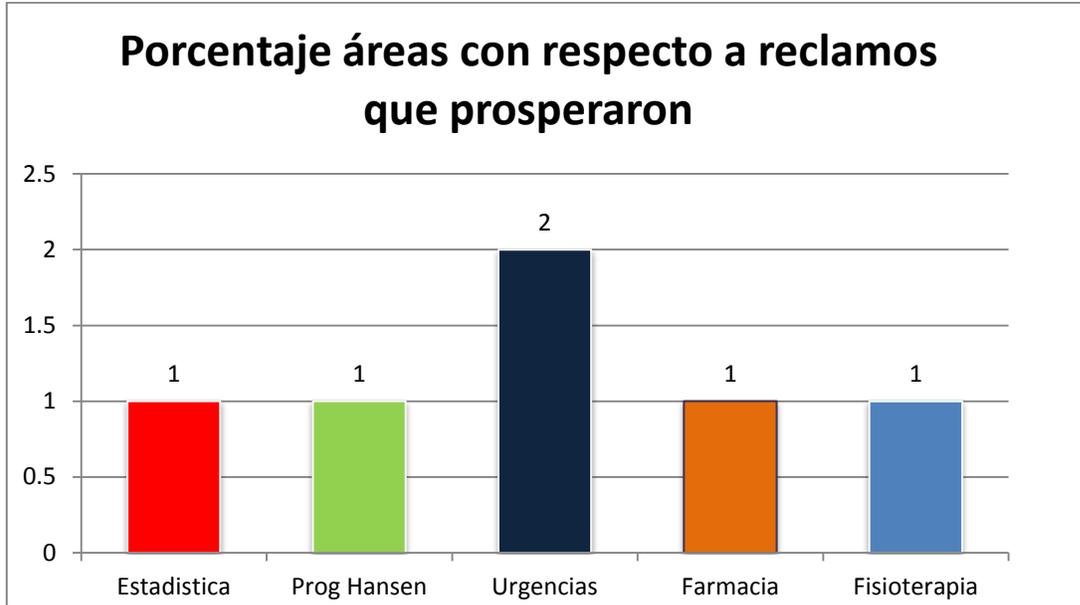
TOTAL PRIMER SEMESTRE:

- Durante el primer semestre de 2016 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias y consulta externa se recibió y tramitó 5 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y dio respuesta a cinco (5) Peticionarios inconformes.
- De los cinco reclamos presentados el 100% se consideran pertinentes y es una herramienta valiosa para mejorar nuestros servicios de atención al usuario y más específicamente al enfermo de Hansen ya que ha habido cambios en la atención de consulta externa para ellos por cuanto ahora se atienden directamente a través de la EPS a la cual tienen acceso y en ello ha faltado mayor ilustración para evitar malos entendidos con los mismos funcionarios de la Entidad vs Usuario Hansen.
- Dentro del período se recibió un (1) reclamo verbal de un usuario, mostrando la necesidad de que le sean entregados sus medicamentos oportunamente.

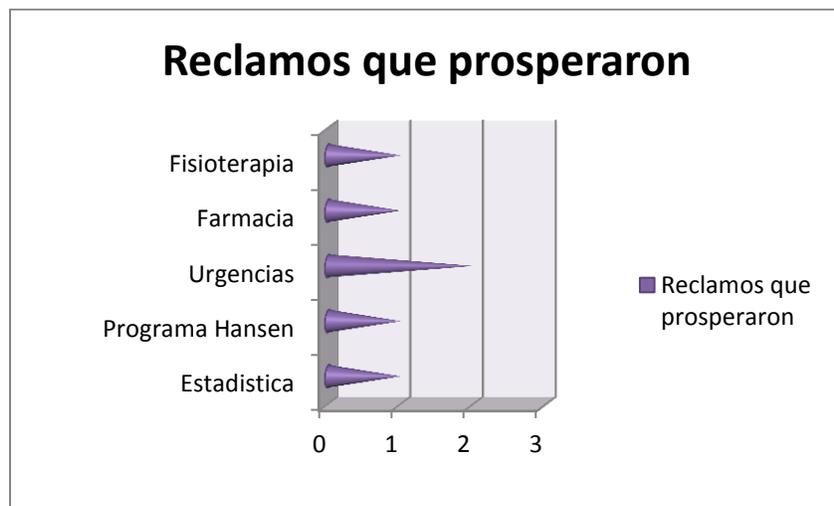


AREAS VERSUS TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL SEMESTRE

Durante el primer semestre de 2016, se recibió y dio respuesta a seis (6) peticionarios, dentro del término legalmente establecido para ello.



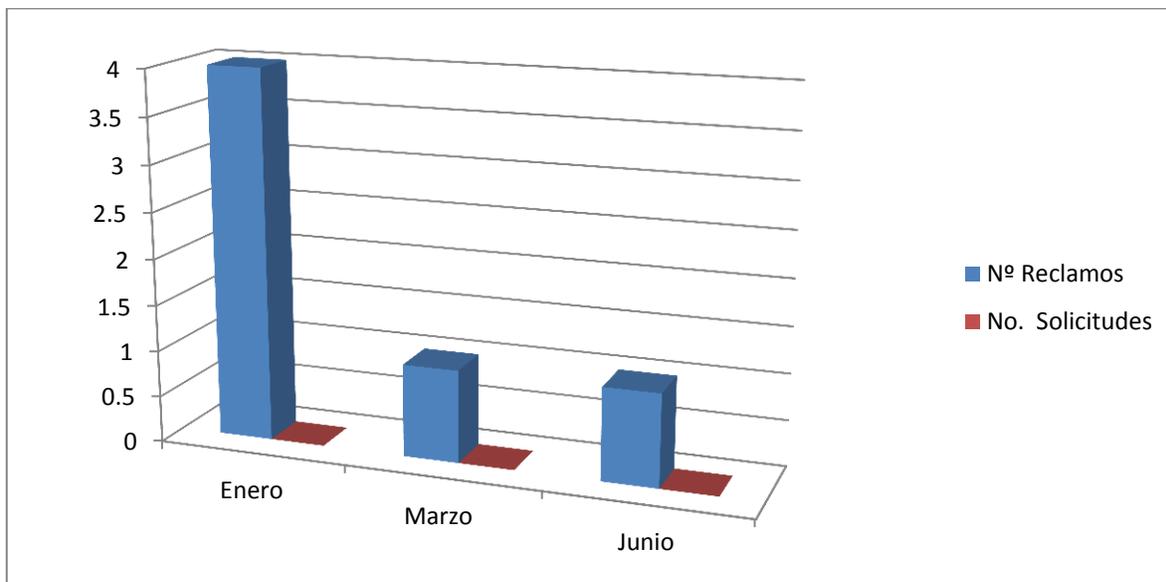
Área	Reclamos que prosperaron
Estadística	1
Programa Hansen	1
Urgencias	2
Farmacia	1
Fisioterapia	1



PETICIONES Y RECLAMOS RECIBIDOS MES A MES – PRIMER SEMESTRE DE 2016

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES A MES

Mes	Nº Reclamos	No. Solicitudes
Enero	4	0
Marzo	1	0
Junio	1	0



RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016 DISCRIMINADOS POR CAUSAS

RECLAMOS QUE PROSPERARON SEMESTRE	CAUSA
1	Estadística: No se hace respetar la fila de solicitud de citas médicas
1	Programa Hansen: Albergada del Mazzarello manifiesta su inconformismo al entregarle la comida
2	Urgencias: No atención del servicio a albergado y usuario externo
1	Farmacia: No entrega oportuna de medicamento
1	Fisioterapia: Altercado entre usuario y auxiliar de fisioterapia para la programación de terapias .



Nit: 890.205.335-2



ACCIONES Y GESTIÓN DEL SIAU

Durante el primer semestre de la vigencia 2016 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 2016 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en esta instancia.

RECOMENDACIONES

- Falta implementar un mecanismo que permita a los usuarios externos realizar seguimiento de las diferentes manifestaciones.
- Se debe implementar mecanismo de análisis de las PQRSF presentadas y levantamiento de planes de mejoramiento cada vez que una queja prospere.
- Fortalecer el programa de PQRSF con herramientas didácticas: volantes, folletos, carteleras, medios audiovisuales.
- Se ha hablado con usuarios insatisfechos para que ellos expresen su inconformismo de manera escrita, omitiendo su nombre ya que esto los condiciona para que en algún momento se tome represalias en contra de ellos.

GLORIA ESPERANZA BERDUGO

Profesional con funciones de Control Interno

