

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – ABRIL DE 2020

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU

OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad.

ALCANCE

Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento.

MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN.

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.

1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) ABRIL 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	19	76
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	2	8
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	4	16
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		25	100

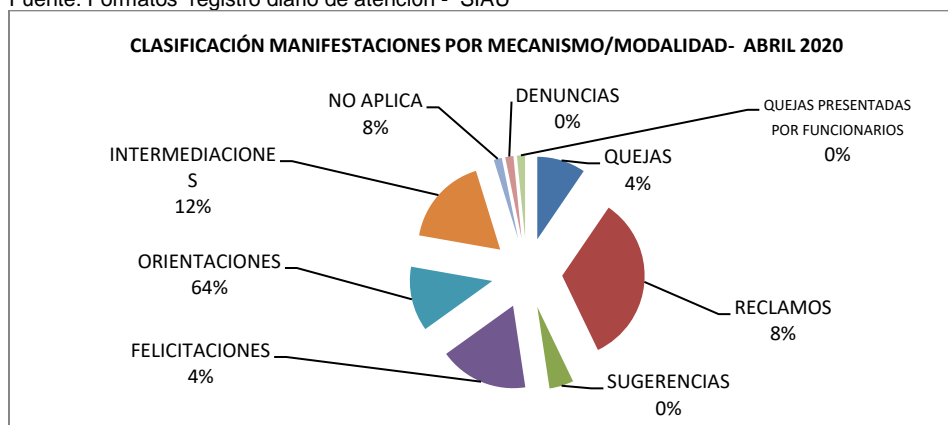
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F ABRIL 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f ABRIL 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	1	4
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	2	8
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	16	64
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	3	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	4
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	2	8
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		25	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.2.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ABRIL 2020

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ABRIL 2020

ASEGURADOR A/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	0	0	0	3	0	1	0	0	5	20
COMPARTA	0	1	0	0	3	0	0	0	0	4	16
COOSALUD	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4
MEDIMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	1	0	0	4	1	0	1	0	7	28
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	8
FAMISANAR	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	8
SANITAS						1	0	0	0	1	4
TOTAL	1	2	0	0	16	3	1	2	0	25	100

1.2.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO ABRIL 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	8
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	1	1	0	0	0	4	16
P Y P	0	0	0	0	6	0	0	1	0	7	28
URGENCIAS	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4	16
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
NO APLICA	0	0	0	0	4	0	0	1	0	5	20
TOTAL	1	2	0	0	16	3	1	2	0	25	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.2.4 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ABRIL 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	12
CARDALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASTILLO	1	1	0	0	0	0	3	0	0	5	20
CDV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	0	0	0	0	1	0	3	1	0	5	20
FLORESTA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3	12
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4
VERSALLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	6	0	0	7	28
TOTAL	1	2	0	0	1	2	16	3	0	25	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ABRIL 2020

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ABRIL 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	1	0	1	14	2	0	2	0	20	80
DE 1 A 5 DIAS	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	12
DE 6 A 10 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
DE 11 A 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	0	1	16	3	0	2	0	25	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D-F

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MARZO 2020)	MES ACTUAL (ABRIL 2020)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR- ABRIL 2019
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRS-D-F	MENOS DE 15 DIAS	6.2 DÍAS	1 DÍAS	2.9 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		18	3	31

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior. En lo referente al tiempo de respuesta se evidencia disminución en días de resolución con relación al mes anterior y al mismo periodo año anterior. Coherente los datos con las condiciones de pandemia COVID-19 que se están viviendo.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ABRIL 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el ABRIL 2020

TIPO DE PQRS-D	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CASTILLO/ASMET	URGENCIAS	QUEJA PRESENTADA POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD POR MANIFESTACIÓN DE LA CLÍNICA MAGDALENA QUE ASEGURA QUE EL FAMILIAR DE USUARIO REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO SE PRESIONÓ A LA MADRE DEL USUARIO MENOR PARA FIRMA DE SALIDA VOLUNTARIA	CORREO @	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, SE DA RESPUESTA DONDE SE GARANTIZA LA ADECUADA ATENCIÓN DEL MENOR Y LA SOLICITUD VOLUNTARIA DE SALIDA MANIFESTADA POR EL FAMILIAR DEL USUARIO	5 DIAS	defensordosaludsds@gmail.com

1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ABRIL 2020

CAUSAS CALIDAD/SATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
P Y P (PROGRAMA CRÓNICOS)	1	1	Satisfacción con la gestión de jefe Angélica, por la atención en programa de crónicos y posterior entrega del medicamento; centro de salud Danubio
PORCENTAJE	100	100	

CAUSAS CALIDAD/INSATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	Calidad/ insatisfacción por servicios prestados remisiones procedimientos etc		
URGENCIAS	0	1	1	No conformidad por la atención de menor en centro de salud Castillo, la clínica Magdalena reporta que hubo inadecuada remisión hacia esta institución, debido a que debió remitirse al HRMM. Además, argumenta que el usuario fue presionado a firmar salida voluntaria en centro de salud Danubio
PORCENTAJE	0	100	100	

CAUSAS OPORTUNIDAD:

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
FARMACIA	0	0	1	0	1	Usuaría/acudiente de adulta mayor quien reclama no entrega del medicamento, Se gestiona para el cambio de mg y entrega domiciliaria del mismo
PORCENTAJE	0	0	100	0	100	

CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/información inadecuada al usuario	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
URGENCIAS, VACUNACIÓN, FARMACIA, EPS	2	0	4	0	2	9	17	Usuarios direccionados a solicitar información en las líneas de las EPS de afiliación para trámites de citas especializadas y entrega de medicamentos. Direccionamiento de los usuarios a los servicios de teleconsulta, vacunación, entrega de medicamentos y afiliación servicio de urgencias; centros de salud Campín, Castillo, Danubio, Farmacia Versalles. Información inadecuada a usuario sobre disponibilidad de usuario en esa presentación, información errada del usuario sobre atención de usuarios con covid19 en centro de salud Danubio. Usuarios direccionados a números de contacto de Eps para trámites administrativos
PORCENTAJE	12	0	24	0	12	52	100	

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación Servicios ESEB	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, FARMACIA, ADTVA	1	2	3	Intermediación a través del área de SIAU para gestión teleconsulta para usuaria Eps Coosalud, intermediación para entrega del medicamento, dado que sólo llevaron los de la esposa y no los de él, área de farmacia, intermediación solicitud historia clínica
PORCENTAJE	33	67	100	

CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA			
NO APLICAN A SERVICIO ESEB	1		1	Usuario quien solicita entrega de medicamento especializado, no competencia de la ESEB..
PORCENTAJE	100		100	

ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA		
P Y P (PLANIFICACIÓN FAMILIAR)	1	1	Usaria quien olvida el horario actual de atención,; y llega en horas de no atención, Centro de salud Floresta.
PORCENTAJE	100	100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Suspendidas como consecuencia de la situación sanitaria y la restricciones de reuniones educativas por la pandemia del covid-19.

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuaris ABRIL 2020

Suspendidas como consecuencia de la situación sanitaria y la restricciones de reuniones educativas por la pandemia del covid-19.