

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I TRIMESTRE DE 2019

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 de 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 PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) I TRIMESTRE 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F I TRIMESTRE 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F I TRIMESTRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	26	12
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	56	25
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	6	3
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	2	1
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	134	60
TOTAL USUARIOS		224	100%

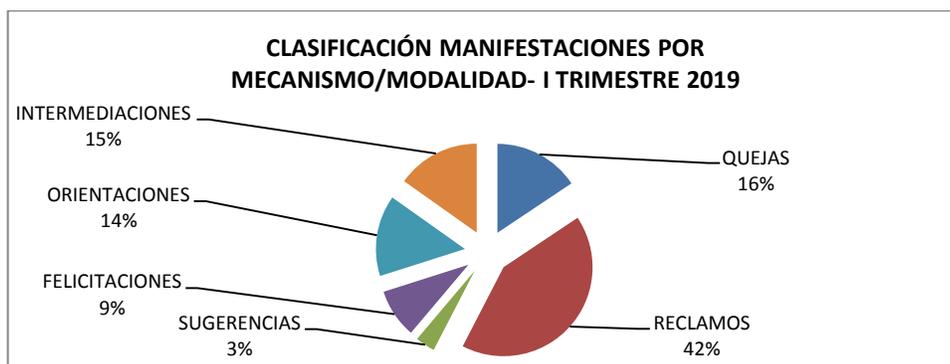
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I TRIMESTRE 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f I TRIMESTRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	35	16
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	94	42
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	8	4
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	33	14
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	34	15
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	20	9
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

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS I TRIMESTRE 2019

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I TRIMESTRE 2019

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
ASMETSALUD	5	13	1	1	12	0	32	14%
COMPARTA	3	7	0	5	4	2	21	9%
EMDISALUD	3	9	2	6	4	3	27	12%
MEDIMAS	0	6	1	2	1	0	10	5%
NUEVA EPS	5	7	3	7	7	2	31	13%
SALUDVIDA	5	13	1	4	6	2	31	13%
NO IDENTIFICA	14	39	0	8	0	11	72	32%
TOTAL	35	94	8	33	34	20	224	100%

1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso I TRIMESTRE 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES I TRIMESTRE 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	68	4	3	3	0	78	36%
CONSULTA EXTERNA	7	9	0	0	1	12	29	13%
ENFERMERÍA	3	2	0	0	1	0	6	2.5%
FARMACIA	2	2	1	2	0	0	7	3%
ODONTOLOGÍA	3	3	0	0	0	1	7	3%
P Y P	6	4	0	1	0	0	11	5%
URGENCIAS	2	2	0	0	0	3	7	3%
VIGILANCIA	2	0	0	0	0	0	2	1%
FACTURACION	10	4	3	0	0	4	21	9%
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD- ORIENTACIONES	0	0	0	14	0	0	14	6%
DERECHOS Y DEBERES- ORIENTACIONES	0	0	0	6	0	0	6	2.5%
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS- ORIENTACIONES	0	0	0	3	0	0	3	1%
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB- INTERMEDICIÓN	0	0	0	0	28	0	28	12%
NO APLICA	0	0	0	4	1	0	5	2%
TOTAL	35	94	8	33	34	20	224	100%

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.5 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION I TRIMESTRE 2019
 Tabla 5. Centros de salud PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION I TRIMESTRE 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
CASTILLO	5	11	2	4	3	3	28	12%
CDV	7	9	4	0	4	0	24	11%
CENTRO	1	13	0	0	0	3	17	8%
DANUBIO	9	8	0	3	7	3	30	13%
FARMACIA	1	3	1	3	0	0	8	3%
PROGRESO	1	2	0	0	1	0	4	2%
VERSALLES	6	15	0	0	1	0	22	10%
CAMPIN	4	2	0	2	3	0	11	5%
CARDALES	0	6	0	3	10	1	20	9%
FLORESTA	1	10	0	3	3	10	27	12%
LLANITO	0	14	0	0	0	0	14	6%
FORTUNA	0	0	0	0	1	0	1	1%
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	1	0	0	0	0	1	1%
SEDE ADTVA	0	0	1	0	0	0	1	1%
NO APLICA	0	0	0	15	1	0	16	7%
TOTAL	35	94	8	33	34	20	224	100%

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION I TRIMESTRE 2019

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION I TRIMESTRE 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	14	0	32	33	0	82	37%
DE 1 A 5 DÍAS	13	36	2	1	1	8	61	27%
6 A 10 DÍAS	14	41	6	0	0	11	72	32%
11 A 15 DÍAS	5	3	0	0	0	1	9	4%
MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	35	94	8	33	34	20	224	100%

INDICADOR: TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I TRIMESTRE 2019	TRIMESTRE ANTERIOR IV TRIMESTRE 2018	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I TRIMESTRE 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	3.9 DIAS	4.8 DIAS	6.1 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		129	103	110

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos en el I Trimestre del año 2019 con relación a los Trimestres anterior y mismo periodo del año anterior.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, I TRIMESTRE 2019

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el I Trimestre 2019

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CENTRO/POLICIA	URGENCIA	QUEJA POR ACTITUD DEL MEDICO SEGÚN EL USUARIO LE NEGÓ LA ATENCIÓN DE URGENCIA POR SER DEL REGIMEN ESPECIAL DE LA POLICIA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DARSALUD PARA GARANTIZAR LA TENCION Y LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	9 DIAS	AREA RURAL DE CORREGIMIENTO EL CENTRO VEREDA LA CIRA TEL. 3138950070
QUEJA	CAMPIN/SALUDVIDA	C. EXTERNA	MANIFIESTA QUEJA POR EL NO DILIGENCIAMIENTO COMPLETO Y CORRECTO DE LA FÓRMULA MÉDICA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, LA MÉDICA INVOLUCRADA EN EL IMPASE NO LABORA ACTUALMENTE CON LA ESEB	6 DIAS	hectorcorrea@gmail.com tel. 3218886894
QUEJA	DANUBIO/ASMETASALUD	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL COBRO INADECUADO DEL ODONTOLOGO POR UN SERVICIO PARTICULAR QUE LE OFRECIÓ EN EL CENTRO DE SALUD	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y AL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, QUIENES REALIZAN LAS GESTIONES PARA GARANTIZAR EL DERECHO DE LA USUARIA A RECIBIR LA DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS	7 DIAS	DIAGONAL 65 44-50 BARRIO BENJAMIN HERRERA TEL.3134003786
QUEJA	VERSALLE S/ NUEVA EPS	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL MANEJO Y TRATAMIENTO ODONTOLOGICO Y POR LA ACTITUD DEL PROFESIONAL	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL COORDINAR ODONTOLOGICO QUIEN GARANTIZA UNA SEGUNDA OPINIÓN Y TRATAMIENTO EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	2 DIAS	CALLE 77ª 18-10 BARRIO 20 DE ENERO TEL. 3174892450

Tabla 9. Causas/accesibilidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	%	OBSERVACIONES
ODONTOLOGÍA	Acceso/Negación a servicios médicos odontológicos	1	50%	Falta de acceso al servicio odontológico (centro) Negación al servicio de urgencias, Médico (Centro)
URGENCIA	Acceso/negación en el servicio	1	50%	
TOTAL		2	100%	

Tabla 10. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
FACTURACION	Atribuible al usuario		Sugerencias de los usuarios de no recepción de documentos para asignación de citas a adulto mayor en horarios de atención a población general (Cdv),sugerencia de que los miembros de la asociación no hagan fila para solicitar cita (Castillo)
TOTAL	3	3	
PORCENTAJE		100%	

Tabla 11 . Causas/Adtva

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuadas adecuaciones locativas/falta de confort	Adtvo/Insuficiente oportunidad citas médicas	Administrativo: Vulneración de derechos	Adtvo: Insuficientes equipos médicos, odontológicos, deterioro	Adtvo: vulneración de derechos	Cobros inapropiados		
ADMINISTRATIVO	11	51	1	1	2	1	67	Falta de equipos médicos Cdv (tensiometro) Inconvenientes atención por accesibilidad, oportunidad, frecuencia en las atenciones, Centro; falta de ventilación sala de espera Castillo, inadecuados olores parte externa, Versalles, solicitud ampliación sala de espera, Farmacia, no conformidad falta de oportunidad en asignación citas Cdv, Floresta, Centro Falta de bombillos baños, falta de ventilación sala de espera, solicitud entrega de Nuevo Danubio; no asignación citas médicas Progreso, Danubio, Versalles Mal estado de puerta de entrada (castillo) Mal estado baños (Danubio) Solicitud de dispensador de agua, televisión y dispositivo para sonido (Cdv), limitaciones asignación de citas médicas (Castillo, Cdv, Danubio, Floresta, Llanito)
PORCENTAJE	16%	76%	1.5%	1.5%	3%	1.5%	100	

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA EXTERNA, VIGILANCIA, ODONTOLOGIA	Calidad/ Maltrato por parte de los funcionarios a los usuarios	Calidad insatisfacción por servicios prestados	32	Falta de Calidez facturador, auxiliar enfermería (Campín), Falta de calidez facturadoras (Castillo), falta de calidez facturadora (Floresta), falta de calidez promotora (Cdv) Falta de calidez medico CDV, inadecuado diligenciamiento de formula medica
TOTAL	26	6		
PORCENTAJE	81%	19	100%	Falta de Calidez médico (cdv), Castillo (enfermera, vigilante), auxiliar enfermería (versalles) No conformidad servicios Prestados, Facturadora Ana Milena Martínez, Danubio; no conformidad por servicios prestados por médica, Centro; quejas por falta de calidez vigilante Romero, Castillo; falta de calidez auxiliar enfermería, Danubio; falta de calidez auxiliar odontología, Danubio; Falta calidez facturadora Ana Milena, Danubio; falta de calidez médico Bermúdez Cdv; falta de calidez médico Adulfo Díaz, Versalles

Tabla 13. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	%	OBSERVACIONES
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA MEDICA, ENFERMERIA	Calidad/ Satisfacción con el servicio brindado por el profesional	100 %	Felicitación médica (Floresta), Felicitaciones Facturadora (Floresta). Felicitaciones Facturadora (Campín) Felicitaciones personal de urgencias en general y auxiliar enfermería (Danubio)
TOTAL	20		Felicitaciones facturadoras Milena y Rocío, Castillo, Doctor Héctor, Castillo; odontólogo Forney, Danubio; Médico Ricardo, Urgencias Castillo, Médico Marlon Martínez, Centro

Tabla 14. 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		
URGENCIAS (Castillo), CONSULTA EXTERNA (centro, Versalles), FARMACIA, PYP, FACTURACION	2	14	9	35	60	Demoras en la atención de urgencias, impuntualidad del profesional consulta externa, no entrega de medicamentos (pendientes), limitación o no asignación de citas
PORCENTAJE	3%	23%	15%	59%	100 %	Limitación asignación citas Facturación (Versalles); demora en la atención de citas crecimiento y desarrollo (centro), demora en la atención consulta externa (Versalles) Falta de puntualidad Facturador Yerson, Campín; falta de oportunidad en la atención de consulta externa, Centro; falta de oportunidad en la atención de la cita (reprogramación advta), Castillo; no conformidad demora en la atención de urgencias, Castillo; no conformidad por falta de oportunidad entrega de medicamentos (frecuencia de entrega), Centro

Tabla 15. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
INTERMEDIACION	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención pyp		
ADMINISTRATIVO, ENFERMERIA	5	1	6	Solicitud de citas médicas en los centros de salud cardales, cdv y tramite de certificado de atención el servicio de pyp a menor atendido en crecimiento y desarrollo en cardales
PORCENTAJE	83	17	100	

Tabla 16. Causas/orientación

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/derechos y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud		
ODONTOLOGÍA, PROGRAMA DE SALUD PÚBLICA, CITAS MÉDICAS, HISTORIAS CLÍNICAS, AFILIACION, ORIENTACIÓN SOBRE CENTROS DE ATENCIÓN, PUNTO ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SEÑALIZACIÓN, ENFERMERIA, FARMACIA	8	2	3	21	34	Solicitud de orientación para el acceso a la ubicación de servicios, direccionamiento centros de salud, solicitud de señalización para ubicar servicios Información para solicitud de tirillas(programa crónicos, Cdv), Direccionamiento para acceder al servicio de odontología(Cardales), direccionamiento para reclamo de fórmula, orientación sobre dirección de la ESEB, Orientación respecto al centro de atención
PORCENTAJE	23%	6%	9%	62%	100%	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 17. Mecanismos de pass I TRIMESTRE 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Enero, Febrero y Marzo 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación individual a miembros Asociación	Información socializada	Baja adherencia de los miembros a las actividades
	Invitación reunión mensual	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Poca asistencia a las reuniones
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Se realizaron las reuniones de enero, febrero, marzo.	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	

3 CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias I TRIMESTRE 2019

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias I TRIMESTRE 2019

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	55	1	Deberes y Derechos Triaje Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad
CARDALES	65	1	
CASTILLO	69	1	
CDV	63	1	
CENTRO	52	1	
DANUBIO	79	1	
FLORESTA	68	1	Política de Participación Social en Salud
FORTUNA	36	1	
LLANITO	40	1	
PROGRESO	54	1	
VERSALLES	63	1	
TOTAL	644	11	

3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el mes de enero 2019 se realizó re inducción al cliente interno en el tema: PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA ESE BARRANCABERMEJA

OBJETIVO: Fortalecer en el cliente interno que labora en la ESEB el conocimiento sobre el proceso de información y atención al usuario y la participación social, con la finalidad de garantizar adecuadas relaciones interpersonales que mejoren la calidad en la atención a usuarios.

CARGO O AREA	TOTAL
NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	60