

INFORME SOBRE LA ATENCION Y SATISFACCION AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2016 Ley 1774 art. 76 parágrafo 2

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las actividades que realiza la ESE Moreno y Clavijo y cualificar a los servidores públicos, desarrollando sus competencias con el fin de acercarse al ciudadano y cumplir con los fines del estado.

El presente informe comprende las actividades realizadas en el segundo semestre de la vigencia 2016; la fuente de información utilizada hace referencia a las actividades desarrolladas en el subproceso de Gestión y Atención al Usuario, Sistemas de Información y Garantía de Calidad de la ESE Moreno y Clavijo, que incluye la sede central y los Hospitales adscritos: San Antonio de Tame, San Francisco de Fortul, San Lorenzo de Arauquita, San Ricardo Pampuri de la Esmeralda, San José de Cravo Norte, San Juan de Dios de Puerto Rondón, el Centro de Salud Juan de Jesús Coronel de Panamá, el Centro de Salud de Puerto Jordán y la Sede Central.

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 hasta la más reciente reglamentación con el Decreto 780 de 2016 y muy especialmente la ley 1471 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción de 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 con los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

Es así como la ESE Moreno y Clavijo 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 promueven y 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 y donde se tienen como acciones permanentes:

- Fomento de espacios de participación,



- Búsqueda activa de Eventos Adversos,
- Conquista de usuarios para hacer parte de la Asociación de Usuarios,
- Acompañamiento y soporte a la Asociación de Usuarios de la Salud en Red Hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo.
- Despliegue del proceso SIAU en Áreas y Servicios, al personal en Inducción, Re inducción, en Jornadas de Calidad, entre otros.

Como estrategia de búsqueda de redes de apoyo, intra e interinstitucional, se participa en espacios como el Comité de SIUA, comités de Participación Ciudadana y de Atención al Ciudadano en los municipios de Arauquita, Fortul, Tame, Puerto Rondón y Cravo Norte, en los Centros Poblados de la Esmeralda, Panamá y Puerto Jordán.

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Quejas, Sugerencias, Agradecimientos y Felicidades
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 proceso, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios, 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 en cada centro de atención y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	CONTACTO
Telefónico	H. Arauquita: 3134742887, H. Pampuri: 3134720956, H. Fortul: 3134759388, H. Tame:3134746681, H. Rondon:3134750539, H.Cravo:3134712067, C. Salud Panama:3134733618, C. Salud Juan de Jesús Coronel: 3134737365.
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	www.esemoreyclavjo.gov.co en el link atención al ciudadano
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en las entradas de consulta externa de cada Hospital y Centro de Salud de la ESE Moreno y Clavijo.
Buzones	En cada Hospital se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones una vez por semana y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por 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 en cada centro de atención; se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales; se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros.

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 cada situación a fondo, de forma personalizada 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 AGRADECIMIENTOS, FELICITACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

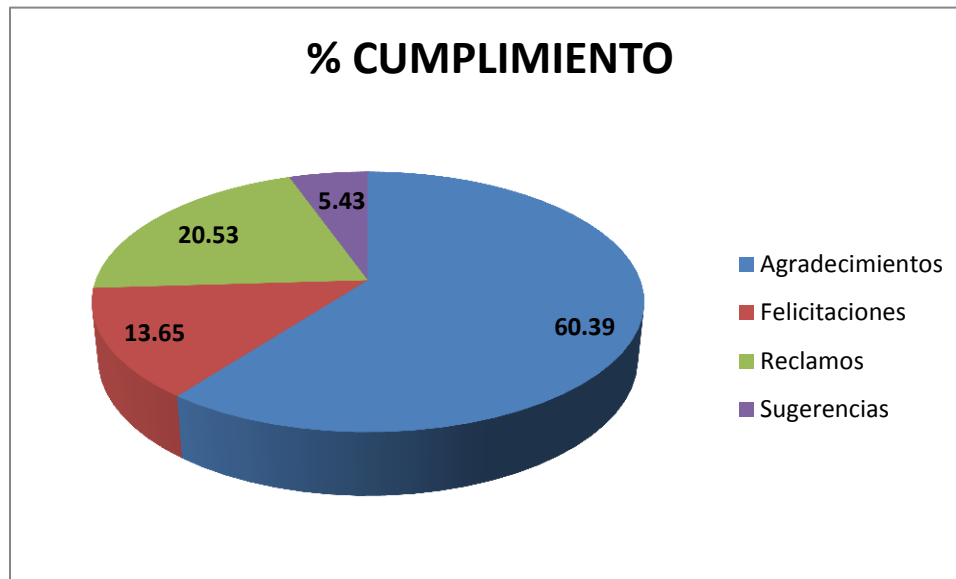
La ESE Moreno y Clavijo ha venido trabajando fuertemente con el objetivo de mejorar los procesos tendientes a fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Uno de los principales avances ha sido la estandarización y categorización de los motivos por los cuales los usuarios manifestaron su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos con un enfoque centrado en la vulneración de los derechos. Esta clasificación mediante el uso de un aplicativo implementado en 2016, facilita la identificación de los principales motivos, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas.

El proceso de gestión de las manifestaciones, que se reciben a través de los diferentes canales enunciados anteriormente, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

Para el segundo semestre de 2016, se han recibido en la oficina de Atención al Usuario 2.849 manifestaciones. El 60,39% (1.720) de ellas corresponden a Agradecimientos, el 13,65% (584) a Felicitaciones, el 20,53% (388) a Reclamos y 5,43% (154) a Sugerencias. Se mantiene una relación entre las proporciones correspondiente a Agradecimientos, Felicitaciones, Reclamos y Sugerencias.



Se observa el comportamiento de cada una de las manifestaciones en lo que va corrido de la presente vigencia en el gráfico que se muestra a continuación.



3. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Aunque la conceptualización y el entendimiento de las causas son complejos y diversos por la percepción subjetiva del usuario sobre los servicios recibidos respecto a sus necesidades y expectativas, en el marco de la prestación de los servicios de salud, la satisfacción del usuario es un tema de interés que ha ido tomando más fuerza, convirtiéndose su medición en el eje fundamental de la evaluación del proceso de atención.

Recordando el concepto, la medición de la Satisfacción del Usuario se entiende como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

A partir de la publicación de la Resolución 256 de febrero de 2016, se realizaron los ajustes pertinentes al instrumento utilizado para la captura de la información, permitiendo de manera actualizada darle continuidad al seguimiento y trazabilidad de la satisfacción de los usuarios, mediante la consolidación global y por servicios,



la generación de informes y la respectiva medición con los indicadores: “PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS” y “PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”.

Número de encuestas aplicadas en la Red Hospitalaria durante el segundo semestre del 2016 un total: 2849

SEDES ADSCRITAS A LA ESE MYC	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Araucanía	62	62	62	62	62	62	372
Pampuri	34	34	34	34	34	34	204
Fortul	100	100	101	101	101	101	606
Tame	126	126	126	126	126	126	756
Puerto Rondón	56	56	56	56	56	56	336
Cravo Norte	50	50	50	50	50	50	300
Panamá	28	28	24	28	28	28	164
Puerto Jordán	20	20	15	20	16	20	111

Para el período Julio – diciembre de 2016, el porcentaje de Satisfacción es de 88%. Esto quiere decir que se considera que las IPS adscritas La ESE Moreno y Clavijo generan mayor opinión positiva y que está cumpliendo con las expectativas de los clientes.

Entendiendo la medición de la Satisfacción del Usuario como un tema de vital importancia en la gestión y evaluación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, La ESE Moreno y Clavijo busca permanentemente que las necesidades de sus usuarios se identifiquen, se escuchen y se cumplen, lo cual facilita establecer oportunidades de mejora, llevando a construir dentro de la encuesta de satisfacción dos indicadores que evidencian el grado de percepción de los usuarios; El primero es la percepción del usuario frente a la atención y el trato que recibe del personal administrativo y asistencial y el segundo es la percepción del usuario frente a la oportunidad en la prestación de servicios y en general de las instalaciones en la que se prestan los servicios.



CONCLUSIONES

En los últimos años, Colombia viene presentando un impacto importante en la prestación de los servicios de salud, como resultado del incremento en la cobertura del aseguramiento, mas notoriamente en la población vulnerable. No obstante lo anterior, se presentan barreras de acceso a la población en general de forma muy marcada por la misma situación financiera tanto de aseguradores como de hospitales.

Estas limitaciones, sumadas a las condiciones propias y generales de la misma población, han propiciado que el sistema de salud colombiano llegue a un inevitable colapso. Las manifestaciones (quejas, reclamos, sugerencias) presentados por los usuarios, son la clara evidencia y el indicador del incumplimiento del derecho a la salud por parte de los actores del sistema.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el Hospital lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: “atención excelente y calidad de vida”.

Por su parte, de la mano de la normatividad vigente, desde el proceso SIAU, se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y, se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del proceso.

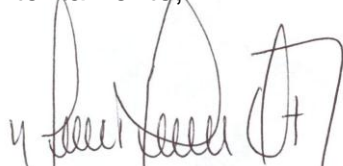


RECOMENDACIONES

1. Dar continuidad al seguimiento y análisis de forma mensual a la información manejada y reportada por los diferentes hospitales y centros de salud respecto a los usuarios satisfechos con el fin de determinar la veracidad de la información (muestra manejada, total de encuestas aplicadas, número de usuarios satisfechos), así mismo permite medir la eficiencia y eficacia del personal asistencial en el momento de prestar los servicios a los usuarios.
2. continuar con la estrategia de realizar cruce de información entre los subprocesos de Gestión y Atención al Usuario, Sistemas de Información y Garantía de Calidad respecto a los usuarios satisfechos, lo cual le permite a la entidad manejar la misma información a su vez realizar análisis a la variación de la información reportada de un mes a otro.
3. Respecto al número de usuarios no satisfechos se debe realizar seguimiento a los motivos y falencias presentadas en la atención del usuario, aportando de esta forma al mejoramiento continuo de los procesos a su vez a brindar un servicio adecuado que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Conocedores de la situación actual de la ESE Moreno y Clavijo, debemos estar prestos a mejorar la efectividad en las actividades propuestas por la institución, lo cual contribuirá a cumplir a satisfacción con los objetivos, metas y políticas planteadas dentro de la misma.

Atentamente;



LIDIA MARICELA ORTIZ HERNANDEZ
Asesora de Control Interno
Gestión Integral de Control

(Fuentes de información proceso garantía de calidad, hospitales y centros de salud adscritos a la entidad).
Elaboró y Digitó: Lidia Maricela Ortiz Hernández – Asesora de Control Interno / Stella Acevedo Camacho – Asesora de Garantía de Calidad.



Calle 21 No 20 - 14.
Parque Central
Arauca - Arauca



(7) 885 7915
(7) 885 7916



www.esemorenoyclavijo.gov.co

VGILADO Supersalud 

“Comprometidos con
el bienestar de nuestra gente”