

MECANISMO PARA INTERPONER PQRS EN ASSBASALUD ESE

La medición de la satisfacción del cliente es la principal herramienta de ASSBASALUD E.S.E. para evidenciar la percepción que los usuarios que en general tienen del servicio de salud que se presta prestado en la institución. Estos resultados sirven para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios y para la toma de decisiones en aras de mejorar la prestación del servicio en cada uno de los centros de atención. La institución trimestralmente generará un informe en donde se presenten los resultados.

Para la recolección de la información del cliente se utilizan actualmente las siguientes herramientas:

- **Encuestas de satisfacción:** Conforme al decreto 1011 de 2006, sobre el sistema obligatorio de garantía de la calidad, uno de los componentes fundamentales para conocer los avances de calidad de las entidades prestadoras de servicios, lo constituye el análisis de las encuestas de satisfacción a los usuarios; razón por la cual el Ministerio de la Protección Social, reglamento por medio de las resoluciones 030 y 056, el sistema de información para la calidad, en donde contempló la satisfacción global de los usuarios. Para la recolección de datos, Assbasalud E.S.E., implementó las siguientes estrategias:
- **Llamadas telefónicas** a los usuarios que fueron atendidos en cualquiera de las instalaciones de la empresa, realizando una muestra aleatoria. A aquellas personas elegidas, se les aplica la encuesta diseñada y aprobada por el comité de calidad de la empresa.

Una vez realizadas las encuestas, vía telefónica, los datos suministrados por los usuarios son ingresados al sistema de información de Assbasalud E.S.E., denominado SERVICIENTE, el cual genera la tabulación de datos respectiva. Dichos datos son exportados a Excel para generar los gráficos respectivos.

Dentro del análisis de resultados, se consideran los servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias.

- **Buzones de sugerencias:** la apertura del buzón de sugerencias se hace con presencia de un colaborador que representa la Oficina de Servicio al Cliente, un colaborador del punto de atención y un ciudadano.

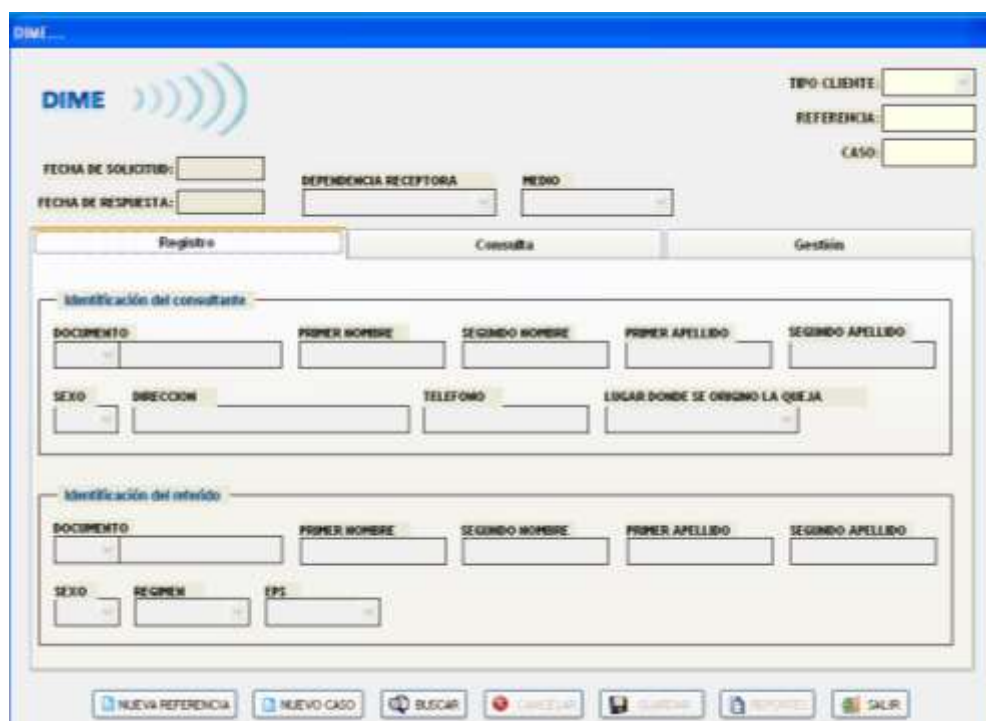
La información se ingresa la plataforma DIME para darle el trámite establecido al interior de la institución a la Petición, Queja Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación, el formato de buzón de sugerencias, cuenta además con una encuesta de satisfacción que califica los siguientes atributos de calidad:

AMABILIDAD (A)
OPORTUNIDAD (O)
DISPOSICION DEL PERSONAL (D)
INFORMACION RECIBIDA (I)
CALIDAD DEL SERVICIO (C de S)
COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES (C de las I)

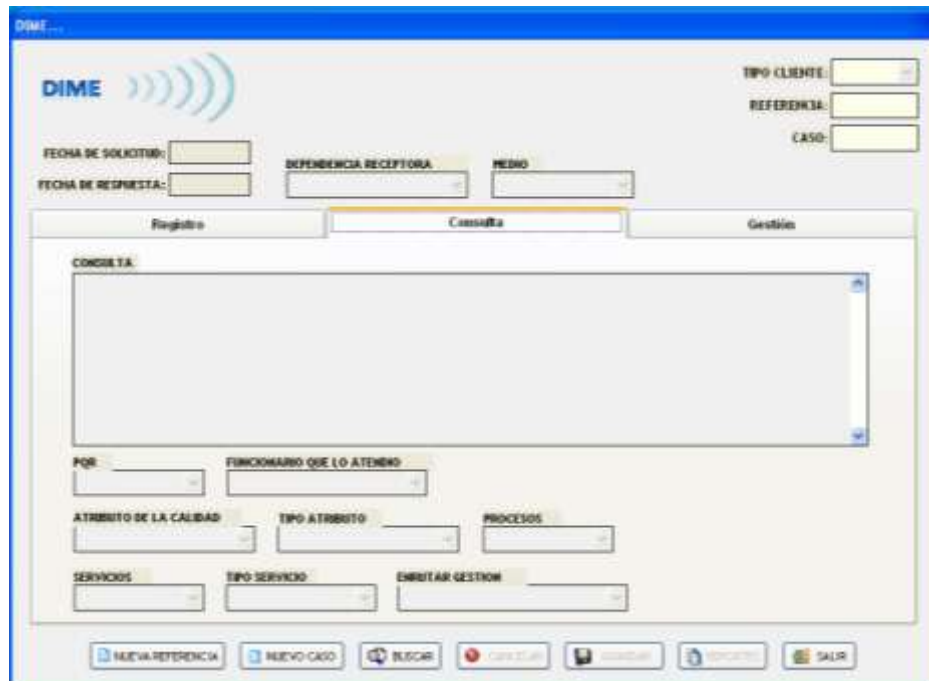
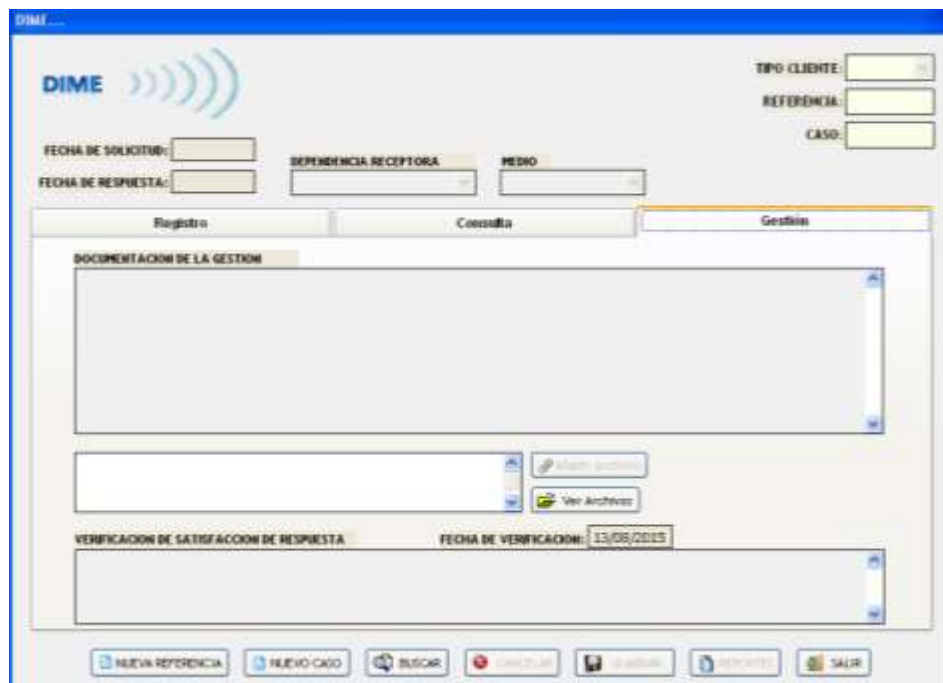
Esta información se tabula en Excel y posteriormente se realizan los análisis de la misma.

- **Página Web**, con la siguiente URL <http://www.assbasalud.gov.co/pages/pqr.aspx> de atención al ciudadano en la que se pueden radicar Petición, Queja Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación.
- **Correo electrónico**, servicioalcliente@assbasalud.gov.co en el que se pueden enviar Petición, Queja Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación.
- **Línea telefónica y atención personalizada** para la recepción de la Petición, Queja Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación Tel. 8804655 y en la calle 27 No 17-32 Barrio San José. Manizales-Caldas.
- **Estrategia de Rendición de Cuentas**, la cual tiene por objetivo informar y explicar las acciones a otros actores que tienen el derecho conocerla y como una expresión de control social que busca la transparencia de la gestión de la administración institucional en estos espacios la ciudadanía también puede manifestar sus inquietudes.
- **Sistemas de Información y Atención al Usuario SIAU** - (Recepción de Petición, Queja Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación, Comité de Quejas y Reclamos).

Dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995: Ley 1474 de 2011, Artículo 73: De los sistemas de quejas y reclamos en las Entidades Públicas. Decreto 2232 de 1995. Artículos 7 y 9: Reglamentación del Sistema de quejas y reclamos. Ley 100 de 1993: Decreto 159: Garantías de los afiliados Decreto 198 y 200: De los usuarios Decreto 1757 de 1994: Artículos 3 y 6: Formas de participación ciudadana, servicios de atención al usuario. Directiva Presidencial 05 de 1995: de las Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver en las entidades públicas. Circular 022 de noviembre de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, decreto 2641 de 2012. La oficina de servicio al cliente cuenta con un proceso de sistema de información y atención al usuario -SIAU- en cual se reciben a través de diferentes medios las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos del cliente interno y externo y se ingresan al software institucional DIME diseñado para tal fin.



The screenshot shows the DIME software interface. At the top left is the DIME logo with a signal icon. On the top right, there are three dropdown menus: 'TIPO CLIENTE', 'REFERENCIA', and 'CASO'. Below these are input fields for 'FECHA DE SOLICITUD', 'FECHA DE RESPUESTA', 'DEPENDENCIA RECEPTORA', and 'MEDIO'. A navigation bar contains three tabs: 'Registro', 'Consulta', and 'Gestión'. The main area is divided into two sections: 'Identificación del consultante' and 'Identificación del referido'. Each section contains fields for 'DOCUMENTO', 'PRIMER NOMBRE', 'SEGUNDO NOMBRE', 'PRIMER APELLIDO', and 'SEGUNDO APELLIDO'. The 'Identificación del referido' section also includes fields for 'SEXO', 'REGIMEN', and 'EPS'. At the bottom, there is a row of buttons: 'NUEVA REFERENCIA', 'NUEVO CASO', 'BUSCAR', 'CANCELAR', 'GUARDAR', 'BORRAR', and 'CALIBRE'.

Estas además de ser recepcionadas, son analizadas y remitidas a cada líder de proceso según corresponda para su investigación, y/o planes de mejoramiento a que dé lugar. Una vez se investiga, se tramita y se tiene una respuesta esta se le hace llegar al petionario.

Luego del proceso anterior, se hace una clasificación de la Petición Queja Reclamos Sugerencia Reconocimiento de cliente interno, cliente externo.

Se habla de cliente interno cuando la Petición Queja Reclamos Sugerencia Reconocimiento es interpuesta por un colaborador de la entidad y Cliente externo cuando es un usuario quien instaura la Petición Queja Reclamos Sugerencia Reconocimiento.

Seguidamente se clasifica los la Petición Queja Reclamos Sugerencia Reconocimiento, por centros donde se origina, proceso al que pertenece, y atributo de calidad que se afecta.

Los informes generados son llevados a comité de Quejas y Reclamos para su análisis y envió de sugerencias o recomendaciones a comité de Gerencia para que desde allí se planteen los planes correspondientes que permitan mejorar la calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario.

PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL

- **Asociación de Usuarios**, en cumplimiento a los dispuesto en el decreto 1757 de 1994, se convoca a los afiliados del régimen subsidiado y Población Pobre No Afiliada, para la constitución de alianzas o asociaciones de usuarios. De la cual se elige Un (1) representante ante la Junta Directiva de Institución, Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo. Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia. Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria.
- **Comité de Ética Hospitalaria** para dar cumplimiento al decreto 1757 de 1994 el comité de ética hospitalario está conformado por: El director de la institución prestataria o su delegado, Un (1) representante del equipo médico y un representante del personal de enfermería, elegidos por y entre el personal de la institución, Dos (2) representantes de la Alianza o de Usuarios de la Institución prestataria de servicios, Dos (2) delegados elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte de los comités de participación comunitaria del área de **influencia de la respectiva entidad prestadora de los servicios**.