

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Durante el 2016 en participación comunitaria se realizaron actividades las Cuales fueron:

- se capacitaron a los representantes de ligas de usuario y veedores en salud de las diferentes EPS e IPS del municipio de Quibdó los temas a tratar fueron de deberes y derecho en salud las funciones y normatividades de la misma
- esta serializo en articulación con la súper intendencia nacional de salud de y la secretaria de salud en esta capacitación se trató temas como la estructura de la súper intendencia, de salud los deberes y derecho en salud y como tema principal se trató las remisiones de tercer nivel por la forma que las EPS le vulneran los derecho a los usuario para trasladarlo a otras ciudades.
- se hizo captación de habitante de calle la cual se llama MARÍA BLAIR MORENO ARRIAGA con numero de documento CC 54257202 esta señora andaba de ambulando por las calle de Quibdó con mal estado de salud la cual se observaba con las hemorroide afuera con un estado deprimente esta búsqueda se realizó en articulación con la policía nacional y secretaria de salud municipal de Quibdó la cual fue dirigida hacia el hospital san francisco de así para que le prestaran la tención pertinente, seguido de esta por medio de la trabajadora social se ubicó un miembro de la familia de María Blair , hermana de nombre FELINDA MORENO ARRIAGA (FELA) los Cuale viven en el barrio tomas pares donde se dialogó con ella acerca del estado de esta paciente además nos informó que la señora maría Blair tenía su carne de salud de la EPS barrio unido y documento de identidad también manifestaron que ellos se comprometían a colabora con todo lo necesario para mejor la cálida de vida de la señora Blair.
- Por con siguiente se realizó una reunión con el comité de participación comunitaria en salud de QUIBDO COPACO esta con el fin de reglamentar los estatuto del comité.

Seguido de este tuvimos salidas a la comunidades indígena el 20 el objetivo de esta fue el deslizamiento de tierra en esta comunidad donde se realizó atención psicosocial a esta familia que se en contratan en situación de crisis ante el impacto del desastre, manifestando en tensión emocional, confusión y angustia, por eso se orienta la intervención. Adema serializo la reactivación del comité de infancia y adolescente esta con el fin de reducir el índice de niños y niña adolescente y que la instituciones competente se comprometan con lo pactado en la norma

También serializo articula mente con el Sena, Profamilia, secretaria de inclusión social, casa de justicia una campaña de promoción y prevención a los niño y niña adolescente donde se le entrego material informativo sobre prevención de embarazo y cómo manejar los preservativo además se realizó una feria de servicio y los joven realizaron cartelera alusiva a la prevención de embarazo.

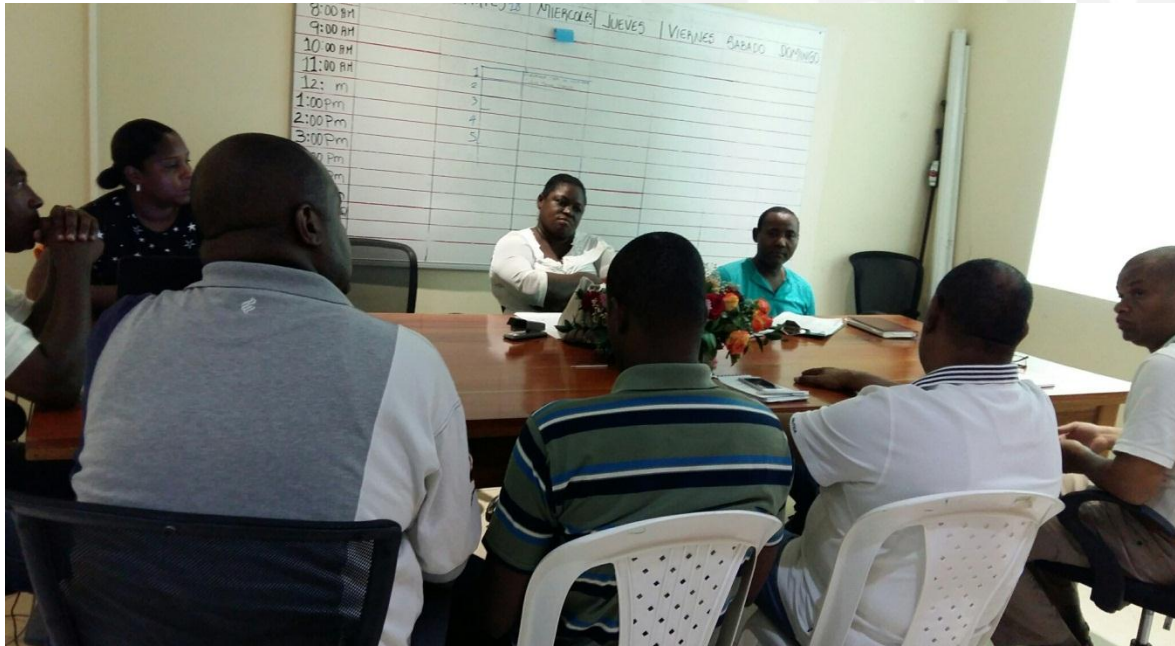




SECRETARIA DE SALUD

ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

ASISTENCIA TÉCNICA ALAS OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE EPS E IPS

NUEVA EPS, COMFACHOCO, COMPARTA, BARRIO UNIDO, CLINICA VIDA, SANTA MARIA, CAFÉ SALUD, COOMEVA ENTRE OTRO

: En esta visita serializo en compañía del coordinador de aseguramiento observamos que esta oficina esta cumplimiento está cumpliendo con lo reglamentado en la ley referente a la abertura del buzón de sugerencia y la asignación de las citas seguido de este se observó que los buzones de sugerencia tiene la fecha que se hizo la última abertura.

Debido a esta situación la secretaria de salud municipal le hizo las recomendaciones a los profesionales en cargado de la oficina de atención del usuario explicándoles el manejo de los buzones de sugerencia y lo que reglamenta la ley. Para que continúen brindando un bien servicio a lo usuarios

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL MES DE DEL AÑO 2016

Este informe se realizó con el objetivo de conocer los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que les brindan las EPS E IPS

1/ que EPS E IPS LES BRINDA LOS SERVICIOS

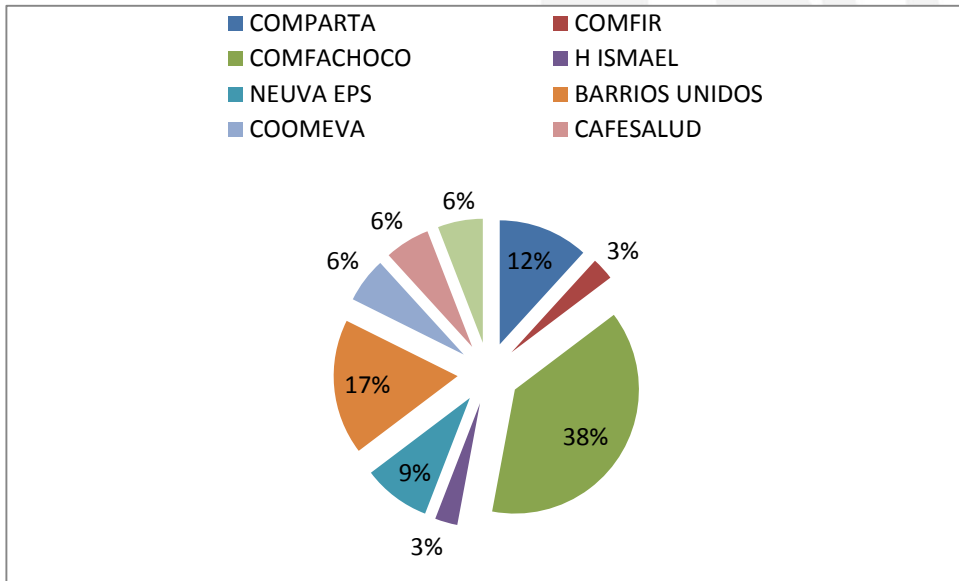
EPS E IPS	CANTIDAD
COMPARTA	40
COMFIR	20
COMFACHOCO	33
H ISMAEL	18
NEUVA EPS	50
BARRIOS UNIDOS	40
COOMEVA	33
CAFESALUD	40
SALUD VIDA	50



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD



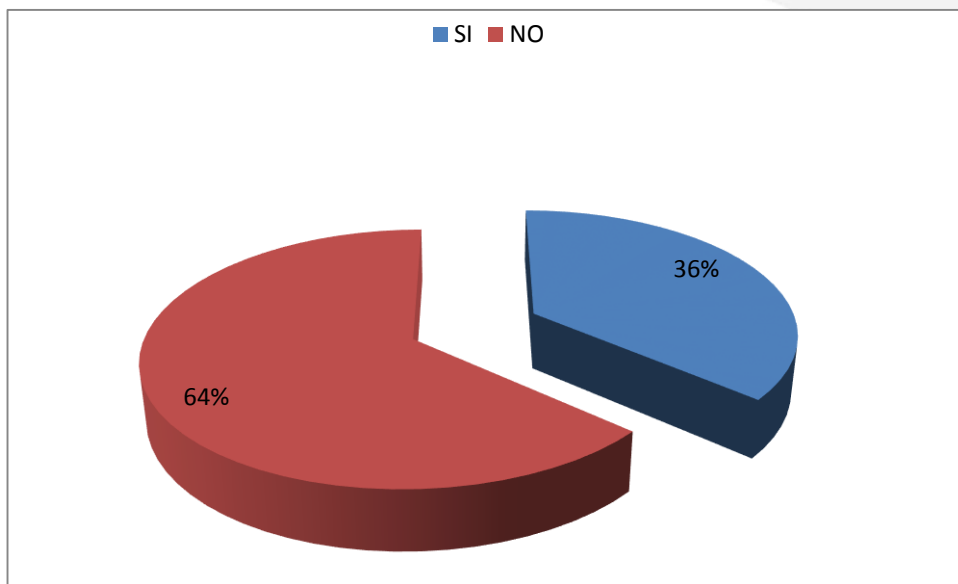
Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

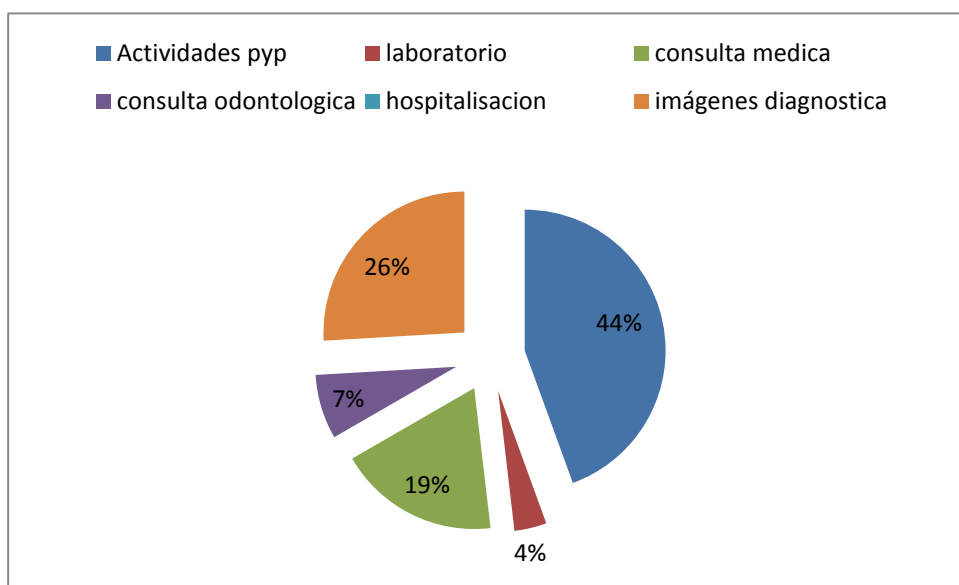
2/ DE LOS SIGUIENTES SERVICIO CUAL HA SOLICITADO Y SE LE HA NEGADO

SI	NO
470	21



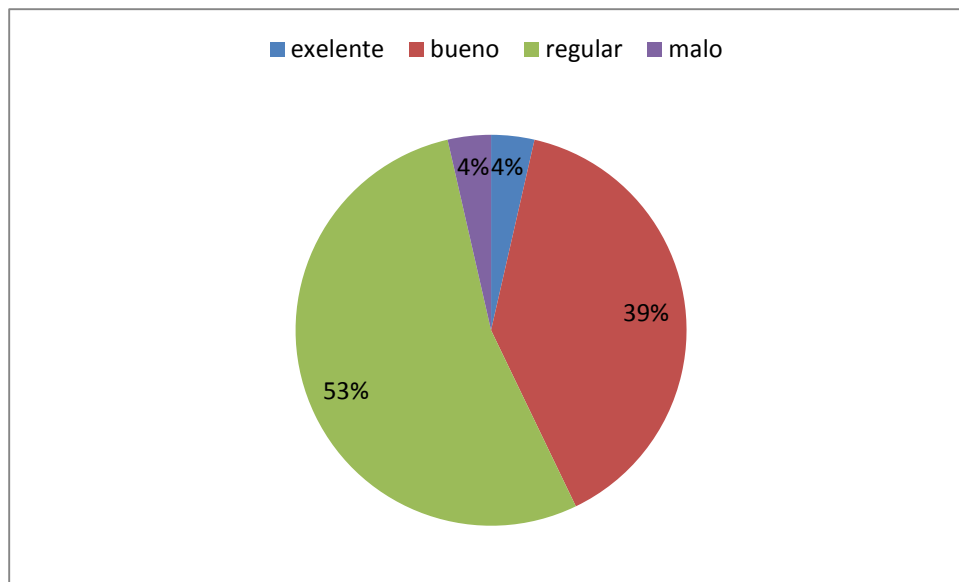
RUTA

MOTIVOS	CANTIDAD
Actividades pyp	12
laboratorio	1
consulta medica	5
consulta odontológica	2
hospitalización	
imágenes diagnostica	7



3/ Como fue el trato del profesional

motivo	cantidad
excelente	500
bueno	100
regular	15
malo	1



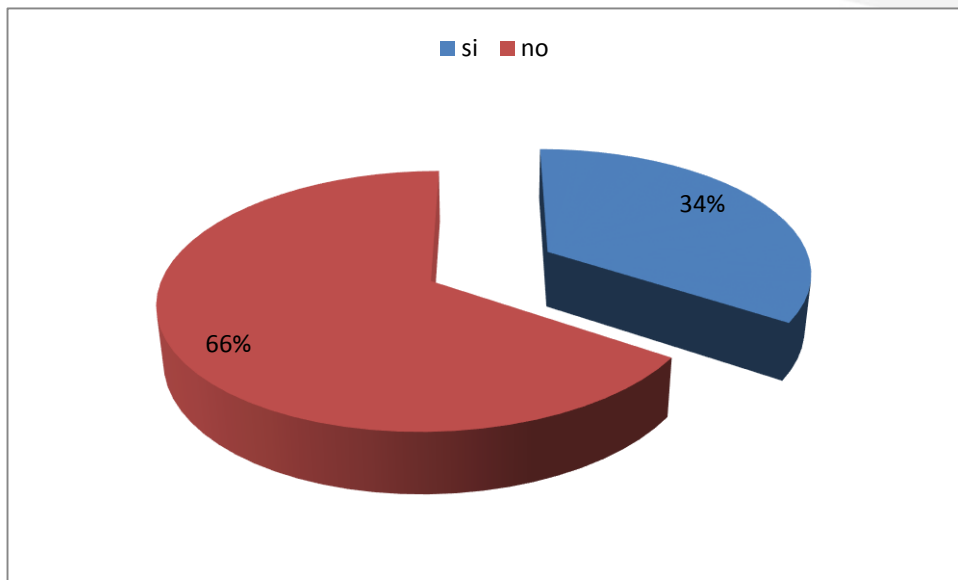


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó
NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD

4/ se sintió satisfecho con la atención recibida

si	no
24	46



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



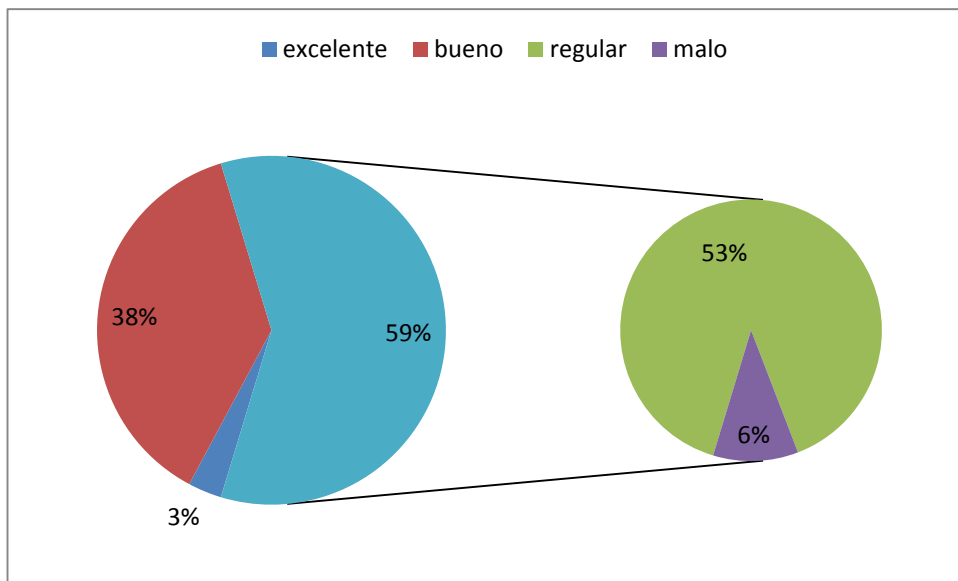
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD

5/ considera usted que el servicio que brinda la EPS E IPS es

motivo	cantidad
excelente	1
bueno	12
regular	17
malo	2



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

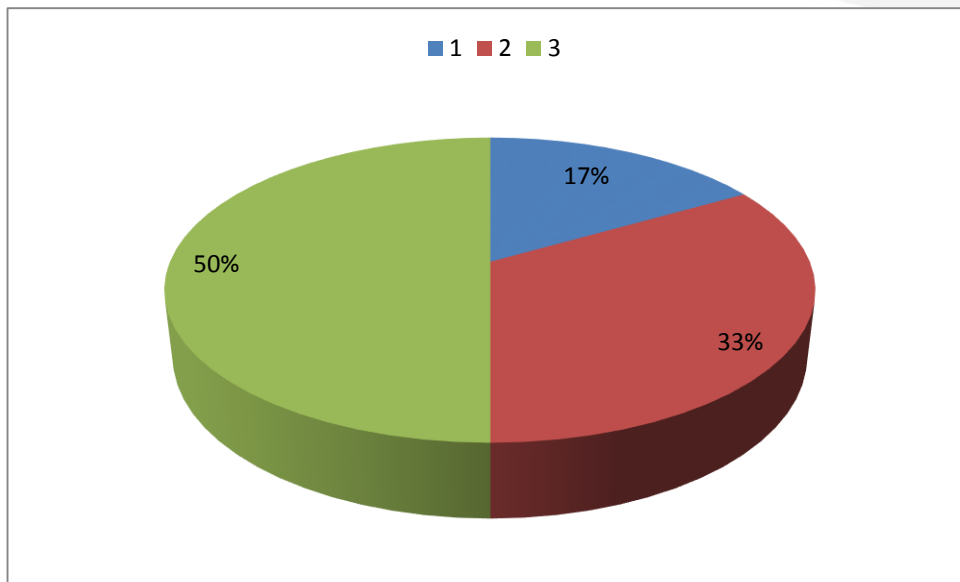


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó
NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD

6/ el tiempo dedicado a usted fue mínimo de

motivo	cantidad
10	12
20	13
30	7



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



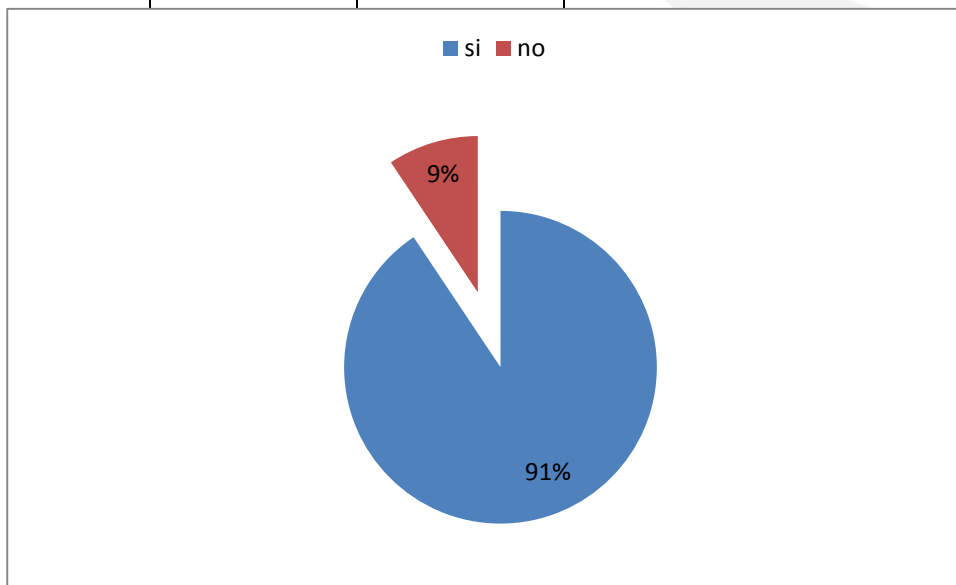
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD

7/ EL PROFESIONAL TUVO BUENA DISPOSICIÓN AL ATENDERLO

si	no
300	3



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



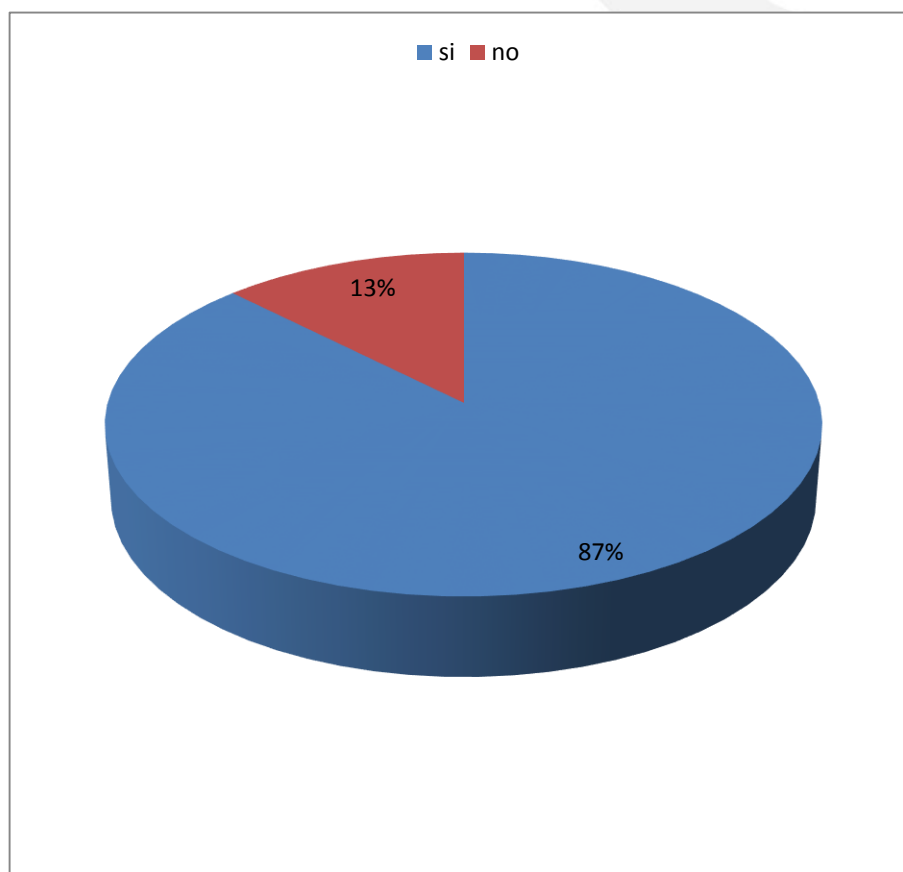
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD

8/ CONOCE EL TRÁMITE PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

si	no
100	4



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



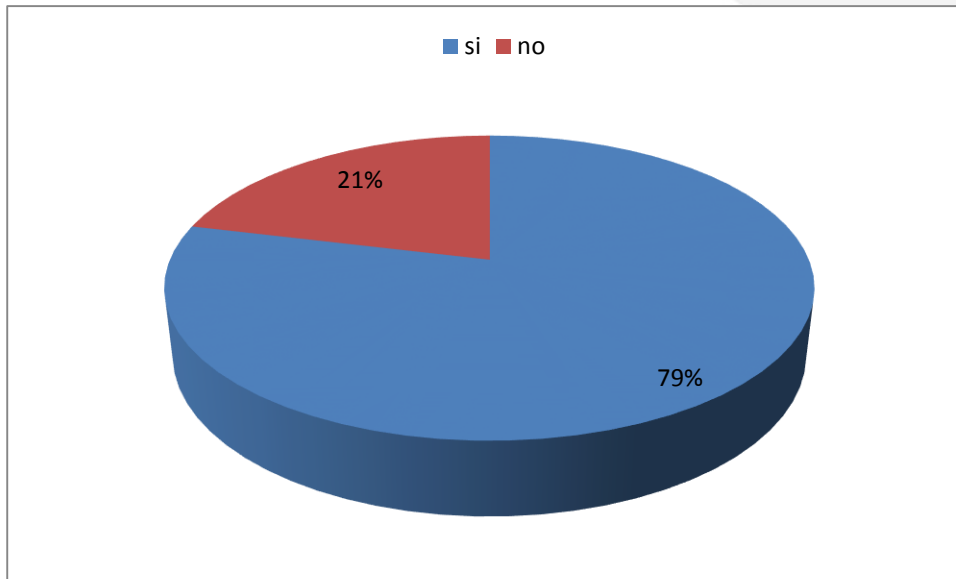
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD

/ EL PROFESIONAL DE LA SALUD QUE LO ATENDIÓ EN LA EPS E IPS LE EXPLICO SOBRE LA ENFERMEDAD O TRATAMIENTO

si	no
26	7



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Gobernación del Chocó

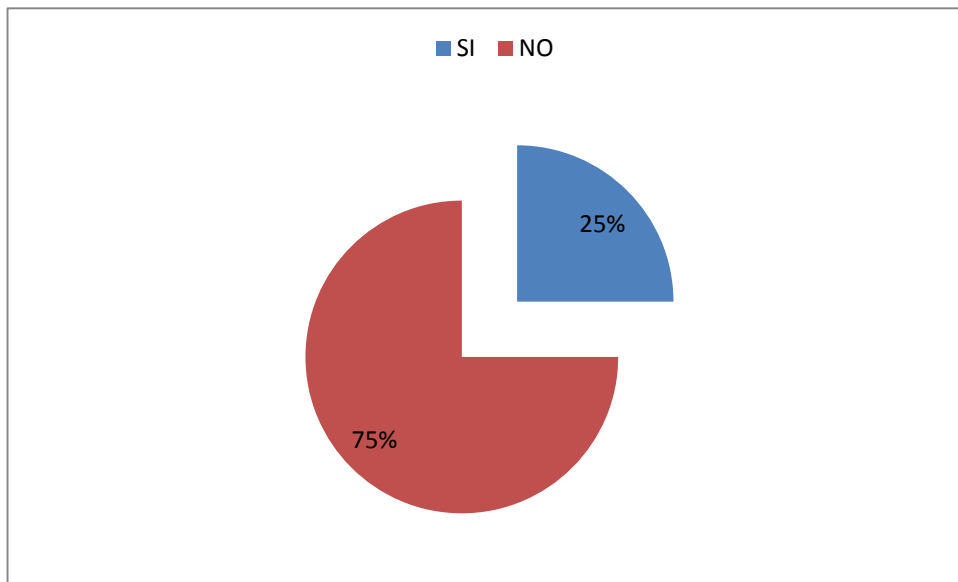


Libertad y Orden
República de Colombia

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

10/ CONOCE TODO LOS SERVICIO QUE BRINDA LAS EPS E IPS

SI	NO
8	24



Contenido: La encuesta consta de 9 preguntas cerradas de selección múltiple además con diferente respuesta. Donde encuestamos a 4 EPS 4 IPS las cuales fueron: Comparta Barrios unidos. Comfachoco, centro de salud San Vicente Nueva EPS Funvida, Confyr, Hospital Ismael Roldan Hospital Sanfrancisco de Asís

El 53% de los usuarios de las EPS E IPS no están totalmente satisfecho con la atención que les brinda el profesional de la salud a la hora de las consulta médica, por tal motivo es de gran importancia reflejar este porcentaje por que muestra el poco grado de disposición y atención a los usuario al momento de accesibilidad a los de los servicio medico

El 75 % de la población está insatisfecho por el motivo de no tener claridad o no tener información de los servicio que brinda la EPS e IPS lo que permite que estos usuario no puedan acceder fácilmente o beneficiarse de los servicio que esta prestan y por otro lado este desconocimiento es un factor muy importante a la hora de la vulneración de sus derecho como usuario de las diferentes EPS e IPS.

Por medio de la secretaria de salud municipal. Le estamos haciendo seguimiento a esta situación que presentan los usuarios de las diferentes EPS e IPS encuestadas, para lograr que estos usuarios reciban satisfactoriamente todos los servicios que esta les brinda. De esta forma lograr un buen funcionamiento en las diferentes entidades promotoras de salud

Durante el año 2016 se re seccionaron 23 quejas las cuales son de las diferentes EPS como Comparta 8 quejas. Savisalud 2. Quejas, comfachoco 5 quejas, café salud 2 quejas, salud vida 1 queja, Savisalud 2 quejas, barrios unidos 1 queja, fundación medico preventiva 1. Queja, Coomeva 1 quejas.

Quejas de las EPS E IPS comfachoco, Comparta; Barrios unidos Savisalud, Café salud Saludvida, Endisalud, Coomeva, Fundación Medico Preventiva para el bienestar social.

EPS	CANTIDAD
COMPARTA	8



Quibdó productivo, territorio competitivo!



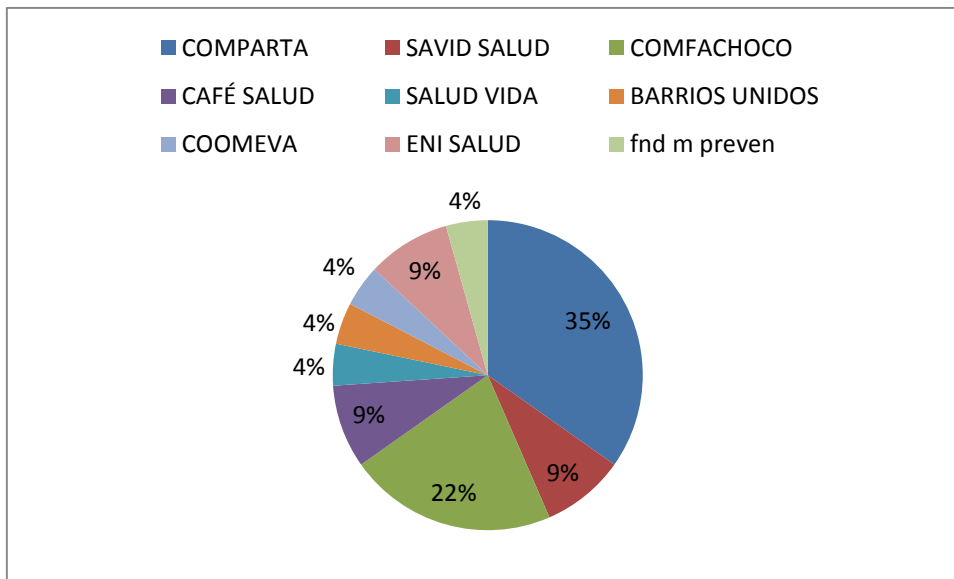


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD

SAVID SALUD	2
COMFACHOCO	5
CAFÉ SALUD	2
SALUD VIDA	1
BARRIOS UNIDOS	1
COOMEVA	1
ENI SALUD	2
Fundación medica preventiva	1



QUEJAS

MOTIVO	CANTIDAD
NEGACION TRASLADO	1
NEGACION REMISION	3
NEGACION AUTORIZACION	6
NEGACION CITA MEDICA	4
NEGACION EXAMEN	3
DESVINCULACIONES	4



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



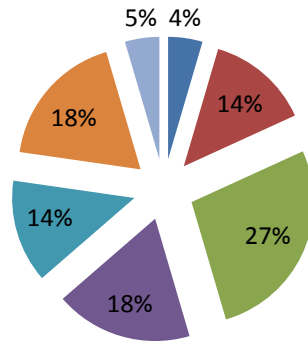
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

SECRETARIA DE SALUD

NEGACION MEDICAMENTO

- NEGACION DE TRASLADO
- NEGACION AUTORIZACION
- NEGACION EXAMEN
- NEGACION MEDICAMENTO
- NEGACION DE REMISION
- NEGACION CITA MEDICA
- DESVINCULACIONES



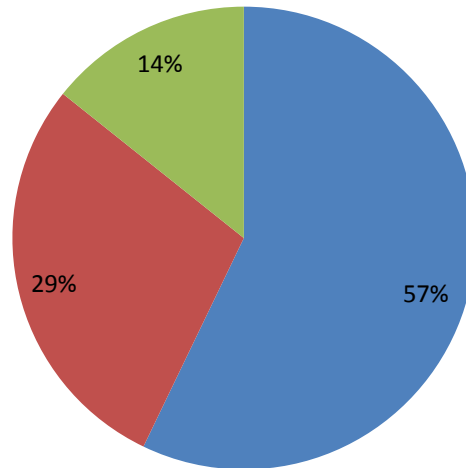
Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

accesibilidad	4	
oportunidad	2	
pertinencia	1	

■ accesibilidad ■ oportunidad
■ pertinencia



ANALISIS

LA EPS con mayor porcentaje de quejas ha sido Comparta con un 35% esto refleja la insatisfacción, poca oportunidad y accesibilidad que tienen los usuarios al intentar acceder a un servicio de salud con calidad.

El 27% de estas quejas son por negación de autorización de examen lo que demuestra que los usuarios no tienen oportunidad en acceder los servicios que se requieren para el mejoramiento de la salud de los mismos.

La secretaria de salud de mano con la trabajadora social Yamileth Chala realizaron el debido seguimiento a las diferentes PQRS dándole las debida soluciones se obtuvo respuestas de las EPS antes mencionadas.

Además Por medio de la secretaria de salud se realizó la visita de TB a las diferentes EPS E IPS donde se hizo asistencia psicosocial a las EPS, comfachoco, centro de salud san Vicente, Funvida, y la nueva EPS. Con el objetivo de conocer reacciones adversas en sus cuerpos por el consumo de los medicamentos, además se aplicaron 19 formatos que consisten de 30 preguntas de tipo cuestionario entre los cuales 14 pacientes respondieron de forma afirmativa por tal motivo requieren evaluación especializada, resaltando el caso de la señora **XXXXXXXXXX** de la EPS barrios unidos con edad de 40 años, donde su enfermedad se encuentra en fase 1, ya que respondió de 25 preguntas 5 afirmativas incluyendo la pregunta del formato la cual es: **¿ ha tenido la idea de acabar con su vida?** Por tal motivo como respuesta a esta pregunta debe de ser remitida a evaluación especializada ya que se presenta como un caso especial. De debido a esta manifestación de la paciente se habló con la trabajadora social de la EPS que está afiliada, la paciente para que le hicieron atención psicosocial.

Dio de la secretaria de salud municipal. Se les hizo seguimiento a estas problemáticas que están presentando las diferentes EPS e IPS, para lograr que los usuarios puedan acceder a todos los servicios médicos que estas entidades prestadoras de salud ofrecen y por consiguiente que no se les vulneren el derecho a la salud que es algo primordial para la conservación de la misma.

Orientaciones al usuario

Durante este año las personas que solicitaron nuestra orientación en la oficina de atención al usuario fueron 120 está incluyendo a los usuarios que.

La secretaria de salud municipal orienta y instruye a las practicantes asignadas a la oficina de atención al usuario de salud las cuales nos apoyan con todo relacionado en salud en los diferentes programas.

Como funcionaria de la secretaria de salud municipal de Quibdó, como trabajadora social he brindado apoyo a solicitudes personales, ante la secretaria como ente de control donde se les ha dado el apoyo necesario hasta conseguir una respuesta al caso pertinente solicitado.

PLAN DE MEJORAMIENTO

- Las EPS e IPS cumplan con todas las normativas a la hora de dar respuesta a los procesos de los usuarios.
- Las EPS doten a la oficina del SIAU con todos los implementos necesarios para permitir un funcionamiento eficiente y eficaz.
- Los funcionarios de las EPS e IPS tengan un trato cordial con los usuarios.
- Los representantes de las ligas de usuarios de las EPS e IPS tengan más empoderamiento y compromiso a la hora de multiplicar la información que estos adquieren.
- El profesional encargado de la oficina del SIAU le haga la apertura correcta conforme a lo que la ley reglamenta.

RECOMENDACIONES

Para mejorar el mecanismo de atención al ciudadano en salud hay que tener en cuenta un conjunto de herramientas que la hace posible, esto implica que se debe disponer de la mayor cantidad de herramientas que cubren los diferentes campos como lo visual, escrito y el hablado, con ello se estaría garantizando un pleno cumplimiento a los principios de transparencia, publicidad, participación y fortalecimiento de la democracia.



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Por lo anterior se recomienda:

1. Fortalecer las prácticas y el seguimiento a los temas de orientación y servicio, en cumplimiento a las políticas de atención al ciudadano.
2. Ubicar un buzón de PQRS a la entrada de las EPS e IPS
3. Cumplir con un seguimiento eficaz y oportuno de todas las peticiones decepcionadas en las EPS e IPS, permitiendo asegurar un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.
4. Ajustar los tiempos de respuestas, según la clase de PQRS a lo establecido dentro del manual de atención al usuario con el fin de satisfacer las necesidades y evitar sanciones.
5. Contestar al usuario que su solicitud se encuentra en trámite, cuando lleguen requerimientos que puedan demandar más tiempo en la respuesta.
6. Instruir a las ligas de usuarios de los proceso de las EPS para que la información llegue de manera oportuna.

Diciembre 30 de 2016

CAROL RUMIE
Secretario de salud Municipio de Quibdó

Proyectó y elaboró: Yamileth Chala



Quibdó productivo, territorio competitivo!

