

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

**EVALUACIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, Y FELICITACIONES DEL INSTITUTO
DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER, CORRESPONDIENTE
AL PRIMER SEMESTRE DE 2017.**

(INFORME PRELIMINAR)

Objetivo:

Evaluar el trámite de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y felicitaciones del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, correspondiente al primer semestre de 2017.

Objetivos Específicos:

1. Verificar el consolidado PQR correspondiente al primer semestre de 2017.
2. Analizar y realizar seguimiento a las Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias realizadas por la comunidad, con el fin de verificar la efectividad de la solicitud.

Alcance: La verificación se efectuó al análisis del informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del primer semestre de 2017.

Metodología: Revisión del consolidado de quejas y verificación de la efectividad de la solución a la manifestación, para lo cual se tomó una muestra selectiva.

Criterios: La Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de diciembre de 2012, Resolución 004279 de 2010, por el cual se modifica y actualiza en el Instituto Departamental de Salud el reglamento Interno de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición

Desarrollo de la Auditoría:

Se realizó un análisis estadístico de las PQR recepcionadas en el I semestre de 2017 de la auditoría:

Durante el I semestre de 2017 se recepcionaron 913 manifestaciones distribuidas en el trimestre de la siguiente manera:

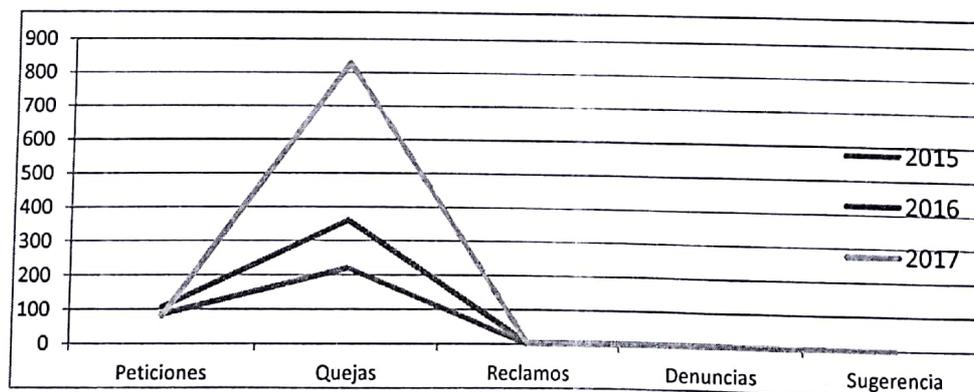
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

MANIFESTACIONES 2017	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
<i>Peticiones</i>	48	32	80
<i>Quejas</i>	394	435	829
<i>Reclamos</i>	1	0	1
<i>Denuncias</i>	1	2	3
<i>Sugerencia</i>	0	0	0
total	444	469	913

Se realiza un comparativo, de los primeros semestres del 2015, 2016 y 2017, al realizar un comparativo con respecto a las quejas del 2015 con relación al 2016, se observa que aumento en un 54%, y al realizar un comparativo de las quejas de 2016 y 2017 se observa que aumentaron las quejas en un 92%.

MANIFESTACIONES 2015- 2016-2017	2015	2016	2017
<i>Peticiones</i>	86	107	80
<i>Quejas</i>	221	361	829
<i>Reclamos</i>	0	3	1
<i>Denuncias</i>	0	4	3
<i>Sugerencia</i>	0	0	0
total	307	475	913

MANIFESTACIONES 2015-2016-2017



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

A continuación se presenta por Grupo Etéreo correspondiente a las Consultas de información, peticiones, quejas y reclamos recibidas según el rango de edad de los usuarios durante el primer semestre de 2017:

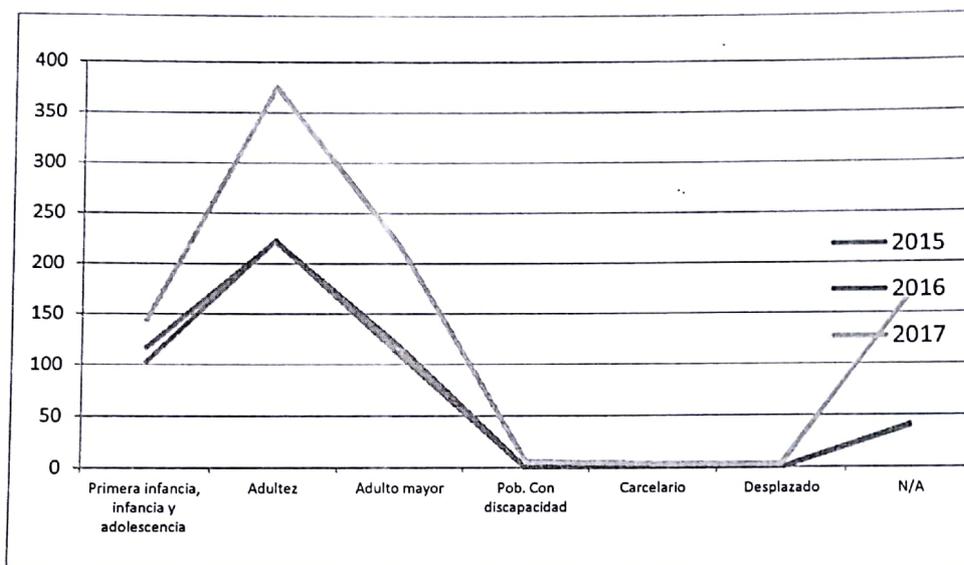
En el primer semestre del 2017 se recibieron 913 manifestaciones, el 41% de la población que más se queja es el adulto , seguido del adulto mayor en un 23.6%.

GRUPO ETAREO 2017	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
Primera infancia, infancia y adolescencia	77	67	144
Adulthood	224	151	375
Adulto mayor	110	106	216
Pob. Con discapacidad	2	4	6
Carcelario	2	2	4
Desplazado	1	2	3
N/A	28	137	165
Total	444	469	913

Al realizar un comparativo entre los primeros semestres del 2015, 2016 y 2017, se observa un incremento de las manifestaciones en la población adulta, seguido del adulto mayor y la primera infancia. Así mismo es importante manifestar que al comparar las manifestaciones realizadas por la población adulta en el 2015 y 2016 aumentó en 0.45% y con relación del 2016 y 2017 aumentó un 68%.

GRUPO ETAREO	2015	2016	2017
Primera infancia, infancia y adolescencia	117	103	144
Adulthood	222	223	375
Adulto mayor	117	109	216
Pob. Con discapacidad	0	0	6
Carcelario	0	0	4
Desplazado	0	0	3
N/A	41	40	165
total	497	475	913

COMPARATIVO DE GRUPO ETAREO 2015-2016-2017



Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias según el tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en el primer semestre de 2017.

En el primer semestre del 2017 se recibieron 913 manifestaciones, así mismo, se observa que el mayor número de manifestaciones se realiza en contra de las EPS, correspondiendo del total de manifestaciones a un 68%.

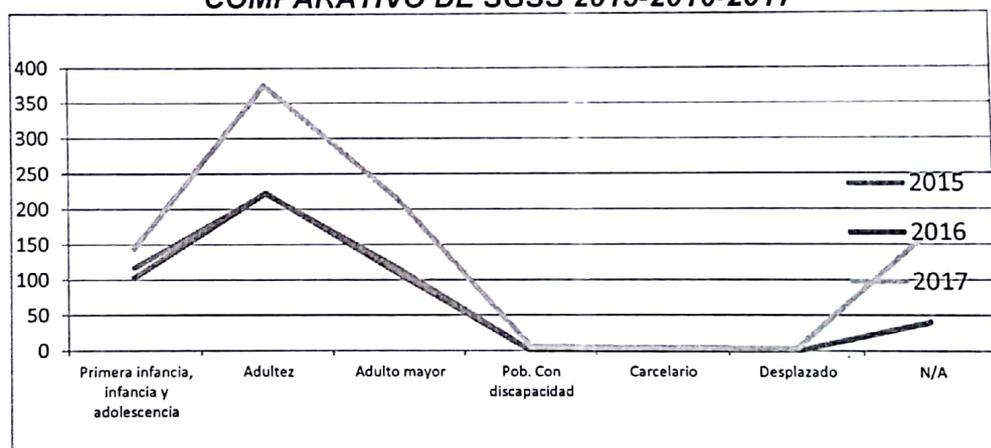
SGSS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
EPS	307	317	624
R. Especial	1	9	10
IPS	68	88	156
ESES	27	24	51
PPNA	17	24	41
OTRAS	24	7	31
Total	444	469	913

Al realizar un comparativo entre los primeros semestres del 2015, 2016 y 2017, se observa que la mayoría de manifestaciones que son realizadas por los usuarios se realizan en contra de las EPS, igualmente se observa un incremento semestral del 3% en el 2016, con relación al 2015, y un 97% en el 2017 de las quejas con relación al año 2016.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

SGSS	2015	2016	2017
EPS	250	318	624
R. Especial	2	0	10
IPS	0	89	156
ESES	0	16	51
PPNA	55	13	41
OTRAS	0	39	31
Total	307	475	913

COMPARATIVO DE SGSS 2015-2016-2017



Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias en contra de las EPS en el primer semestre de 2017 en el segundo trimestre aumento en un 4% con relación al primer trimestre de 2017, la EPS que tiene mayor número de quejas es Cafesalud, seguida de Coomeva, y en tercer lugar saludvida.

SGSS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
Cafesalud	125	148	273
Coomeva	72	69	141
Nueva EPS	29	24	53
Sanitas	4	3	7
Comfaorient	10	3	13
Comparta	12	32	44
Coosalud	3	6	9
Ecoopsos	3	8	11
Saludvida	39	22	61
Fuera del dpto.	7	2	9
	304	317	621

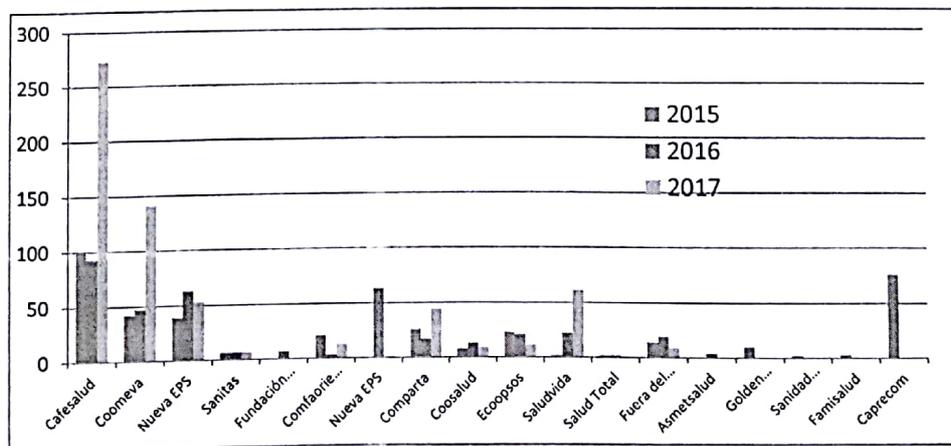
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

Comparativo de peticiones, quejas reclamos, denuncias en contra de las EPS en los primer semestre 2015-2016-2017

La mayor EPS que tiene manifestaciones es Cafesalud, al realizar un comparativo en el 2016 con relación al primer semestre de 2015 se nota una disminución del 7%, asimismo al realizar un comparativo con relación al 2017 con el 2016, se observa que se incrementó las manifestaciones en un 97%.

SGSS	2015	2016	2017
Cafesalud	100	93	273
Cooameva	42	47	141
Nueva EPS	39	63	53
Sanitas	7	7	7
Fundación Medico Preventiva	0	7	0
Comfaorient	21	3	13
Comparta	26	17	44
Coosalud	8	13	9
Ecoopsos	23	21	11
Saludvida	2	22	61
Salud Total	2	2	0
Fuera del dpto.	14	19	9
Asmetsalud	0	4	0
Golden Group	10	0	0
Sanidad militar	2	0	0
Famisalud	3	0	0
Caprecom	76	0	0
total	375	381	621

DISTRIBUCION POR QRSP POR EPS 2015-2016-2017



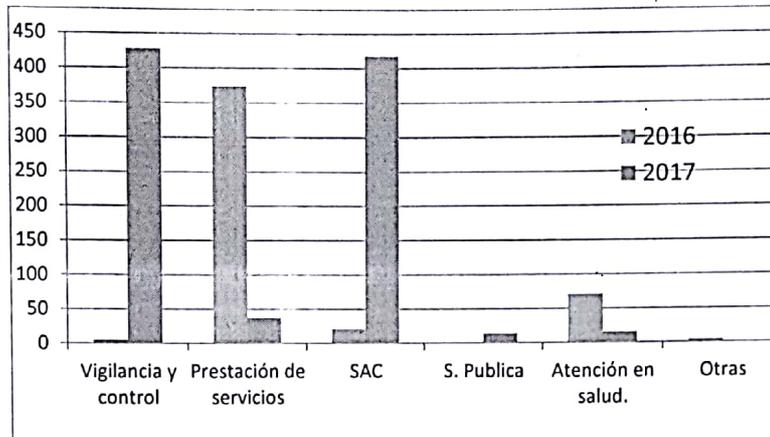
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias de acuerdo al objeto de la manifestación en el primer semestre del 2017. Se observa que el área de vigilancia y control es la que recibe más manifestaciones de los usuarios, el cual corresponde al 46.87 % del total de las manifestaciones recibidas, seguida del área del servicio de atención a la comunidad correspondiendo a un 45.78% del total de las manifestaciones.

DISTRIBUCION PQRS POR ÁREA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
<i>Vigilancia y control</i>	211	217	428
<i>Prestación de servicios</i>	13	24	37
SAC	207	211	418
S. Publica	8	3	11
<i>Atención en salud.</i>	5	11	16
Total	444	469	913

Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias de acuerdo al objeto de la manifestación en el primer semestre 2016-2017

DISTRIBUCION PQRS POR ÁREA	2016	2017
<i>Vigilancia y control</i>	5	428
<i>Prestación de servicios</i>	374	37
SAC	21	418
S. Publica		14
<i>Atención en salud.</i>	71	16
<i>Otras</i>	4	0
Total	475	913



Distribución de peticiones, quejas, reclamos, denuncias de acuerdo a los canales utilizados por los usuarios en el primer semestre de 2017.

Los usuarios prefieren manifestar sus inquietudes de manera personal, y en segunda instancia por correo certificado

Canales	I trimestre	II trimestre	total
Personal	244	246	490
Correo Electrónico	64	86	150
Correo Certificado	136	137	273
Total	444	469	913

Distribución del estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, de acuerdo a el trámite efectivo de las manifestaciones en el primer semestre del 2017

Estado de las PQRSD	I Trimestre	II trimestre	total
En trámite	214	236	450
Finalizadas	230	233	463
Total	444	469	913

Durante el proceso de auditoria se realizó verificación a 24 manifestaciones, con el fin de evaluar la oportunidad, la efectividad y por ende la satisfacción del usuario, la oportunidad tomada como la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios de salud, sin que se presenten retrasos que ponen en riesgo la vida o su salud, efectividad: entendida como la posibilidad de que el usuario se beneficie de un procedimiento.

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	Página

Manifestación realizada por el señor Jorge Eliecer Camacho Contreras, queja SAC- 69 usuario perteneciente a la EPS Saludvida, queja de fecha 24 de enero de 2017, con relación a la solicitud de cirugía de mano derecha. La respuesta enviada por Saludvida con fecha del 2 de febrero, asignando la cita con el especialista para el 8 de febrero del 2017. Se constata con el usuario, donde nos comunica que efectivamente le realizaron le dieron la cita y le hicieron la cirugía. Se evidencia Acta de Cierre. Oportunidad : 13 días, Efectividad : 100%,.

Durante el proceso de auditoria se realizó verificación a 24 manifestaciones, con el fin de evaluar la oportunidad, la efectividad y por ende la satisfacción del usuario, la oportunidad tomada como la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios de salud, sin que se presenten retrasos que ponen en riesgo la vida o su salud, efectividad: entendida como la posibilidad de que el usuario se beneficie de un procedimiento.

1. *Manifestación realizada por el señor Jorge Eliecer Camacho Contreras, queja SAC- 69 usuario perteneciente a la EPS Saludvida, queja de fecha 24 de enero de 2017, con relación a la solicitud de cirugía de mano derecha. La respuesta enviada por Saludvida con fecha del 2 de febrero, asignando la cita con el especialista para el 8 de febrero del 2017. Se constata con el usuario, donde nos comunica que efectivamente le realizaron le dieron la cita y le hicieron la cirugía. Se evidencia Acta de Cierre. Oportunidad : 13 días, Efectividad : 100%,.*
2. *Manifestación recibida el 2 de febrero de 2017, realizada por el señor Tulio Hernández en representación de la usuaria perteneciente a Saludvida de la señora Gloria López, queja SAC-90 de fecha 2 de febrero de 2017, donde informa que existe demora en la entrega del relleno de bomba de infusión de morfina, para manejo de dolor, el Instituto departamental de Salud da traslado a la queja el día 3 de febrero. De igual manera la EPS, remite respuesta el día 16 de mayo, informando que el día 12 de mayo fue entregada a la paciente la bomba de infusión. Al verificar con la paciente nos indica que efectivamente le fue entregada la bomba de infusión, pero como fue de manera tardía ha presentado efectos secundarios. Se observa remisión de respuesta. No hay –Acta de cierre. Oportunidad: 3 meses y 10 días. Efectividad: Ninguna.*
3. *Manifestación realizada el día 1 de febrero por el Sr Cesar Escobar, queja SAC-112 de fecha 1 de febrero de 2017, en representación del niño Cristian Santiago Escobar Molina usuario de Saludvida, donde solicita el examen de aspirado de médula ósea, el cual fue realizado en día 2 de febrero en la clínica Médico Quirúrgica. Se evidencia Acta de cierre de la queja. Oportunidad: 1 día, Efectividad: 100%.*
4. *Manifestación realizada por el sr. Carlos Escobar Cuervo (queja SAC-126) en representación del sr Samuel Darío Acero Correo, usuario de saludvida, paciente*

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

hospitalizado en la clínica Unipamplona desde el 25 de enero, solicita traslado a cuarto nivel para la realización de cirugía cardiovascular. El paciente es trasladado el día 11 de febrero del presente año. Al constatar telefónicamente el paciente manifiesta que fue atendido y que no hubo necesidad de la cirugía cardiovascular. Se evidencia Acta de cierre. Oportunidad: 13 días, Efectividad : 100%

5. Manifestación realizada por el Sr. Fabio Manuel Bastos Bastos, queja SAC-226, usuario de Saludvida, del día 2 de febrero de 2017 con relación a la solicitud del medicamento para tratamiento de su enfermedad (VIH). El paciente manifiesta que el 9 de marzo fue entregado el medicamento. Oportunidad: 26 días, Efectividad ninguna.
6. Manifestación realizada por la Sra. Carmen Parra, el día 24 de febrero de 2017, en representación del sr. Jesús David Parra, queja SAC-259, usuario de Saludvida, con tutela, paciente que solicita la entrega de medicamentos, con diagnóstico de tumor maligno de la glándula Parótida. Se realiza llamado para constatar la entrega del medicamento, pero la quejosa manifiesta que el paciente murió, el 6 de abril, y que días antes le entregaron la mitad de los medicamentos. Al verificar la respuesta de la EPS se deduce que los medicamentos fueron entregados 4 latas de ensure y 10 parches de bupremorfina, al comparar con la solicitud del médico, al paciente le faltaron por entregar 25 parches de bupremorfina. La señora denuncia telefónicamente que va a demandar por la falta de oportunidad en la entrega del medicamento y las irregularidades presentadas en la atención de su hermano. Se presenta acta de cierre. Oportunidad: 7 días. Efectividad: Ninguna.
7. Manifestación realizada por la paciente Yajaira Silva, queja SAC 334, usuaria de Saludvida, de fecha 17 de abril del 2017, la paciente manifiesta que no le han autorizado los exámenes genéticos como apoyo diagnóstico de su enfermedad (Tumor maligno de Ovario). El día 12 de abril se le dio autorización, a unos exámenes, pero no a los solicitados, el 22 de mayo, se verifica nueva respuesta de la EPS, donde autoriza para el 5 de junio la toma de los exámenes. Al verificar con la paciente, nos comunica que efectivamente le fueron tomados los exámenes y que el 5 de septiembre le entregaran los resultados. Presenta Acta de cierre, sin verificación de la entrega de los resultados. Oportunidad: 42 días. Efectividad: Ninguna
8. Manifestación realizada por el sr. Roselino Guevara, queja SAC 356, de fecha 17 de marzo de 2017, usuaria de Saludvida, donde solicita cirugía oncológica de cabeza y cuello, en la copia de la historia clínica se evidencia la solicitud desde 7 de marzo de 2017, paciente con diagnóstico de Ca de tumor maligno de la oro faringe, el día marzo 19 se remite la solicitud a la EPS y se establece agenda para el domingo 21 de mayo. Se evidencia la asignación de la cita, pero no el requerimiento de la cirugía oncológica. Al constatar con el usuario no se evidencia teléfono del paciente. Se observa acta de cierre. Oportunidad :41 días. Efectividad: 0%

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

9. *Manifestación realizada por la Sra. Roselia Pacheco Pérez, queja SAC 357 recibida el día 17 de marzo de 2017, usuario de Saludvida, donde solicita valoración por mastología y procedimiento quirúrgico. Se evidencia que la cita fue adjudicada para el día 17 de abril de 2017, pero sin realización de la cirugía. Sin embargo al constatar con la paciente, nos informa que la cirugía fue realizada el día 5 de julio de 2017. Es importante mencionar que la queja está cerrada, sin evidenciar la segunda solicitud de la cirugía. Oportunidad: 30 días, Efectividad: Ninguna*

10. *Manifestación realizada por la Sra. Marina Mesa Larreal, en representación de la usuaria Ana Larrea Alarcón, queja SAC 379 recibida el 23 de marzo de 2017, usuaria perteneciente a Saludvida con Diagnóstico de tumor maligno de párpado inferior, solicita se le entregue el medicamento de interferón alfa colinesterasa, se observa respuesta por parte de la Eps, donde informa la entrega del medicamento el día 29 de junio del 2017. La queja no está cerrada. Al verificar con el usuario informa que efectivamente ya se lo entregaron. Oportunidad: 83 días. Efectividad : Ninguna*

11. *Manifestación realizada por Carmen Viviana Quintero Sánchez, en representación del niño Ismael Isaac Quintero Sánchez, usuario de Cafesalud con edad de 2 años, queja SAC-55, la madre manifiesta que desde el 20 de octubre del 2016 está solicitando a la EPS un examen de tomografía axial , se le asigna la cita para el 21 de marzo, se constata con el usuario quien informa que el examen le fue realizado. Oportunidad: 46 días. Efectividad: Ninguna.*

12. *Manifestación realizada por la Sra. María Sánchez Andrade con relación a la atención de la Sra. María Andrade de Sánchez, usuaria de Cafesalud, queja SAC-110, recibida el 7 de febrero de 2017, en la que solicita se le realice el procedimiento de rectopexia ventral más colocación de malla biológica más histerectomía, el 4 de abril, se recibe respuesta asignándole cita con el especialista, sin solucionarse la petición, al verificar con el usuario nos informa que la paciente nunca recibió la autorización para la realización del procedimiento y el 10 de agosto entro por urgencias y fue operada. Se verifica que hay acta de cierre. Oportunidad: 114 días. Efectividad: Ninguna*

13. *Manifestación realizada por el sr. Víctor Manuel Albarracín, queja SAC 399, recibida el 28 de marzo de 2017, usuario de Cafesalud, solicita la entrega del medicamento, al constatar con el usuario se corrobora que el medicamento aún no se le ha entregado. Oportunidad: No se puede medir Efectividad: Ninguna*

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

14. Manifestación realizada por el Sr. José Miguel Cetina queja SAC 24, usuario de Cafesalud, la queja no se encuentra archivada, se encuentra la respuesta emitida por la EPS, el cual aduce que el medicamento solicitado es no POS , y que le corresponde suministrarlo al Instituto Departamental de Salud. Se observa acta de cierre, sin embargo al comunicarse con el usuario, se evidencia que hasta el momento no se le ha entregado el medicamento. Oportunidad: No se puede medir. Efectividad; Ninguna
15. Manifestación realizada por la Sra. Maira Alejandra Castro Bejarano, con relación a la atención de la Sra. María Ligia Castro Bejarano, usuario de Coomeva, SAC-59 recibida el 9 de enero del 2017, solicitando la autorización para la realización de un procedimiento, se observa dentro del archivo la respuesta incompleta por parte de la EPS, se observa acta de cierre, sin embargo al comunicarse con el usuario se evidencia la conformidad con el servicio. Oportunidad: no se puede medir. Efectividad: Ninguna
16. Manifestación realizada por la Sra. Kaliana Torres Tamayo, queja SAC-87, en representación del usuario Coomeva el Sr David Morales Torres, con fecha 1 de febrero de 2017, donde solicita cita con neurología pediátrica. En el expediente no reposa la respuesta de la EPS, sin embargo al constatar con la usuaria nos informa que le fue asignada la cita. Se evidencia Acta de cierre. Oportunidad: No se puede medir por falta de datos, Efectividad: No se puede medir.
17. Manifestación realizada por el sr Ceferino García López, con relación a la atención del usuario Alvaro García López, usuario de Coomeva , queja SAC-46, recibida el 3 de febrero de 2017, en el archivo no reposa la queja, se evidencia respuesta de la EPS con fecha 7 de julio donde presenta respuesta comunicando que el usuario no ha radicado la solicitud del medicamento, igualmente se observa que la oficina del SAC, verifica la información y se informa de que el paciente ya radicó la solicitud en la EPS, mas no se verifica que efectivamente se entregue el medicamento. Al realizar llamado esta oficina el paciente nos indica que fue entregada, en los días de julio. Oportunidad: 180 días , Efectividad: Ninguna.
18. Manifestación realizada por la Sra Maritza Casanova, queja 112, usuaria de Coomeva recibida el 6 de febrero paciente está en Uci intermedia y solicita valoración por hemodinamia. La historia clínica refiere que se solicita traslado urgente a UCI, al hablar con la familiar de la paciente aduce que la paciente fallece sin haberle realizado los exámenes. No hay respuesta de la EPS. Se evidencia Acta de cierre por muerte de la paciente. Oportunidad: No se puede medir. Efectividad: Ninguna
19. Manifestación realizada por la Sra. Luz Dary Pabón Pérez, con relación a la atención de la paciente Valentina López Pabón, usuaria de Coomeva, queja SAC48 no se encuentra queja archivada, se observa que de acuerdo al oficio enviado por el Instituto Departamental de Salud la solicitud realizada por el usuario es la entrega del medicamento NO POS, a través

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

del oficio se le recuerda a la EPS el cumplimiento de la resolución 1479 de 2015 , se verifica respuesta de la EPS en la que informa que la responsabilidad de los eventos No POS son del Ente Territorial, y remite acta de aprobación del comité técnico para que el usuario reclame el medicamento en la farmacia que disponga el Instituto Departamental de Salud. No hay Acta de cierre. No hay datos del usuario para verificar la información. No hay acta de cierre. Oportunidad: no se puede medir. Efectividad: no se puede medir

20. *Manifestación realizada por Niyireth Corredor, queja SÁC 123, con relación a la atención del paciente Oliverio Vásquez, Usuario de Coomeva, recibida el 7 de febrero de 2017, en la que solicita que los exámenes de Broncoscopia le sean realizados en Bucaramanga por el estado de Salud en el que se encuentra el paciente, sin embargo no se pudo gestionar la realización de ese examen, y se trasladaron a la ciudad de Bucaramanga, sin embargo el paciente durante el viaje se empeoró, y fue atendido en urgencias, debido a la asfixia que sentía, durante el proceso de hospitalización le hicieron la broncoscopia, pero este examen no se le pudo terminar de realizar , debido al sangrado del pulmón. Igualmente la familiar del paciente manifiesta que desde hace 2 meses no se les ha entregado el medicamento. No hay respuesta de la EPS.*

Se evidencia que la queja presenta acta de cierre. El acta de cierre se encuentra con un error, pues el motivo lo presenta como reembolso de resonancia magnética, pero la oficina del SAC al evidenciar con el usuario, se decide cerrar la queja. La oficina de control interno, al verificar con el paciente se observa la inconformidad ya mencionada anteriormente. Oportunidad: No se puede medir. Efectividad: Ninguna

21. *Manifestación realizada por Luz Dary Vesga Suarez con relación a la atención de la paciente Paula Andrea Florez Vesga, queja 108 del 7 de febrero del 2017, usuario de Coomeva, en la cual se solicita la entrega de medicamentos y pago del transporte para las terapias, se realizan 2 requerimientos por parte del Instituto Departamental de Salud , evidenciándose la que en la respuesta remitida por parte de la EPs no soluciona la petición de la usuaria. En julio 5 se realiza acta de cierre por no haber comunicación con la usuaria. Oportunidad: No se puede medir. Efectividad: Ninguna*

22. *Manifestación realizada por María Jaimés , queja SAC 139, con relación a la atención del paciente de 2 meses Juan Castillo, queja del 10 de febrero del 2017, usuario de Coomeva la madre del niño manifiesta inconformidad del servicio de urgencias de la Clínica Duarte.*

Ella refiere que llego a las 3 y 45 de la tarde e informa a la persona encargada del triage que el niño sufre de una cardiopatía , y que hace un tiempo estuvo hospitalizado, la enfermera le entrega el ticket 11, la madre exige atención inmediata porque el bebé lo siente respirando muy mal.

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	Página

Al evidenciar la historia clínica se encuentra que la paciente fue atendida a las 4 y 14 pm y atendida por médico general a las 8 pm, quien solicita de manera inmediata traslado a UCI y se le da traslado a las 12 y 56 pm.

El día 13 de febrero se encuentra en el expediente de la queja un acta de reunión con la Sra. Carmen Dávila y el director médico de Dumian, donde se acuerda mejorar la atención del triage del servicio de urgencias. Es importante mencionar, que se evidencia seguimiento al caso únicamente hasta el 26 de julio, fecha en donde se hizo una visita para manifestar la inconformidad de la usuaria, adicionalmente se comunica que el paciente fue trasladado al hospital cardioinfantil y que en el mes de mayo fue dado de alta. Por lo tanto el Instituto Departamental de Salud realiza acta de cierre de la queja.

Es importante sugerir el no cierre de la queja hasta que la IPS remita el plan de mejoramiento y se le realice un seguimiento al plan. Oportunidad: 3 días. Efectividad: Ninguna

23. Manifestación realizada por el paciente y quejoso Sra Andrea Karime Sánchez Estrada, queja SAC-137, usuario de Coomeva, recibida del 13 de febrero de 2017, con relación a la demora de la entrega de medicamentos, la queja viene con tutela, se traslada a Vigilancia y control, y se realiza acta de cierre en julio 5 de 2017, porque no es competencia de la dependencia del SAC. Se evidencia que Coomeva no da respuesta a los requerimientos remitidos por el Instituto Departamental de Salud. Oportunidad: No se puede medir. Efectividad: Ninguna.

24. Manifestación de la paciente y quejosa María Yorgui Caceres, queja SAC 220, usuario de Coomeva, recibida el 20 de febrero de 2017, con relación al servicio de colondoscopia y endoscopia ya que desde el 12 de diciembre de 2016 la tiene solicitada por el médico tratante. SE evidencia acta de cierre de julio 26 del presente año donde se observa que le realizaron los procedimientos el 26 de marzo No se evidencia respuesta de la EPS. Se observa Acta de cierre, ya que se verifico con el usuario quien comenta que le fueron realizados los procedimientos.. Oportunidad de 90 días Efectividad: Ninguna

HALLAZGOS – OBSERVACIONES – ACCIONES DE MEJORA

- Durante el proceso de auditoría, se revisó el consolidado del I semestre de peticiones, quejas y reclamos del 2017, e igualmente se hizo un comparativo con los años 2015 y 2016.*

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

- Se hicieron algunas verificaciones llamando a los usuarios con el fin de determinar si efectivamente su queja fue solucionada y se midió la oportunidad y efectividad de la resolución de la queja.

Durante la auditoría realizada se llamaron a 24 pacientes los cuales: 22 respondieron al llamado y 2 no contestaron.

De las 22 llamadas efectivas, todas proporcionaron la información del paciente.

Se observa que el proceso de radicación y el trámite a seguir por parte de la oficina se realiza de manera correcta y a tiempo.

Se verifica que de las 24 quejas revisadas, 10 pertenecen a la EPS Saludvida, 4 pertenecen a EPS Cafesalud, y 10 pertenecen a la EPS Coomeva.

Así mismo, del total de las quejas verificadas 5 fueron atendidas oportunamente, 12 no fueron atendidas de manera oportuna, y 7 no se puede medir la oportunidad.

También, es importante mencionar que de las quejas verificadas 4 se atendieron de manera efectiva, es decir se le soluciono la inquietud al usuario de manera oportuna y su problema de salud, 19 no fueron efectivas y 2 no se pudo medir la efectividad de la solución de la queja.

La EPS que tuvo mayor respuesta oportuna y efectiva fue Saludvida.

Sin embargo, durante el proceso de seguimiento y verificación en la solución a la inquietud del usuario se encuentran algunas fallas que es importante destacar como por ejemplo:

- Se evidenció mediante las llamadas que aunque existe verificación por parte de la oficina de SAC, falta hacer revisión mayor a la queja y poder hacer mayor seguimiento y dar una respuesta efectiva a la inquietud del usuario, para asegurar la satisfacción del mismo.

Con relación a las quejas verificadas se observa en la queja 334 existe acta de cierre por la toma de los exámenes, no obstante en opinión de esta auditoría se debe cerrar la queja cuando son entregados los resultados de los exámenes, que es cuando se solucionaría la inquietud del usuario. En la queja 357 aunque existe acta de cierre por lo que se le dio cita con especialista, sin embargo, la inquietud del usuario es la realización del procedimiento, por lo tanto a la inquietud del usuario, no se le ha dado respuesta efectiva al requerimiento.

- La oportunidad de respuesta a los pacientes, no se realiza de manera oportuna, y la verificación y el seguimiento, por parte del SAC, se observó que la realiza de manera tardía.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

- *En relación con las quejas 123, 139 y 137, no existe conformidad de los pacientes o sus familiares con la respuesta obtenida por parte del Instituto, e insisten que hubo fallas en la prestación del servicio, por lo tanto la oficina del SAC, debería remitir estos casos al Subgrupo de Vigilancia y control para que sean investigados y realizar el respectivo seguimiento.*
- *En algunos expedientes no se encuentra la queja, o la respuesta de la EPS, por lo tanto se recomienda mejorar el archivo de los mismos.*
- *Se debe definir cuál sería el proceso en caso de extrema urgencia, en caso de muerte del paciente y que no se le pudo solucionar la queja al usuario, y cuando al paciente se le ha solucionado la queja al evidenciar por la llamada por parte del IDS, aun cuando la EPS no ha dado respuesta.*
- *Se sugiere llevar una bitácora de seguimiento a los expedientes.*
- *Se Observa de manera renuente la falta de oportunidad de los servicios de salud para los usuarios. En algunos casos el paciente fallece sin hacerle los procedimientos solicitados.*
- *Igualmente se recomienda revisar exhaustivamente las quejas y sus anexos para dar respuesta satisfactoria al usuario.*
- *Se debe estandarizar el proceso y definir los tiempos en el que se debe realizar seguimiento, en la mayoría de las quejas, el seguimiento se realiza unos meses después, aunque el objetivo del SAC es apoyar y gestionar con las EPS para que cumplan con sus funciones, y dar de manera oportuna los servicios de salud que solicitan los usuarios.*
- *Se debe definir tiempos de respuesta por parte de las EPS, para definir qué procedimiento se debe realizar cuando las EPS, no contestan el requerimiento de manera oportuna.*
- *De otra parte, se insiste por parte de esta Oficina de Control Interno, la necesidad de actualizar la Resolución 004279 de 2010, por el cual se modifica y actualiza en el Instituto Departamental de Salud, el reglamento Interno de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.*

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	Página

Se concluye que la Oficina de Atención a la Comunidad ha sido muy diligente en remitir los requerimientos, y ha hecho seguimiento a los casos a través de llamadas a los usuarios, sin embargo, se debe mejorar el proceso para dejar registrado esta gestión a través de hojas de bitácora, e igualmente revisar muy bien las quejas, para poder garantizar la completa satisfacción de los usuarios.

Igualmente, es importante que esa dependencia remita información a los entes de control, a la Coordinación del Grupo de Atención en Salud, para que a través de ellos, apoyen y obliguen a las EPS a dar respuesta oportuna al usuario, y se deje la evidencia de la gestión realizada por parte de las diferentes instancias del Instituto Departamental de Salud.

San José de Cúcuta, 30 de 2017

Elaboró:



JOHANNA LORENA MONTOYA G
 Profesional Especializado

Revisó:



ANA EDILIA CARRERO ACEVEDO
 Asesora Control Interno