



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### INFORME DE CONTROL INTERNO SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Jefe Oficina Control Interno	DIANA MILENA LEON ANTELIZ	Periodo Evaluado: 1 de Enero 2018 - 30 de Junio de 2018
		Fecha Elaboración: 1 de Agosto 2018

El presente informe se realizó con base en el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Así mismo lo relacionado con tutelas y la satisfacción de los usuarios.

Se presentaron en el semestre evaluado 630 derechos de petición incrementándose en un 73% en comparación con el semestre inmediatamente anterior, con respecto a la solicitud de copias de Historias Clínicas y traslados de las mismas. Así mismo estas peticiones fueron resueltas oportunamente en un 100%.

De los 630 derechos de petición interpuestos, 392 fueron presentados por el género femenino y 238 fueron presentados por el género masculino. Los derechos de petición interpuestos por sujetos de especial protección fueron del 10%.

#### MODALIDAD DE DERECHOS DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION					
DE INFORMACION	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	QUEJA	DENUNCIA	RECLAMO
470	78	44	29	5	4
74.60%	12.40%	6.98%	4.60%	0.79%	0.63%

La tendencia más significativa de la modalidad de los derechos de petición fueron de información con 74.60%, seguidamente interés particular con 12.40% e interés general con 6.98%.



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### TUTELAS

RAD	JUZGADO	ACCIONADO	VINCULADO	OBJETO DE LA TUTELA	RESULTADO	
					1 INSTANCIA	2 INSTANCIA
T-2017-00281	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL L DE B/BERMEJA A	EMDISALUD EPS-S	ESE BERMEJA	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE "A) TOMOGRAFÍA ÓPTICA DE COHERENCIA NERVIÓptica", B) URODINAMIA ESTÁNDAR", C) ATENCIÓN DOMICILIARIA POR FISIOTERAPIA", D) VALORACIÓN POR FISIATRÍA.; E) RESONANCIA DE CRÁNEO"; E) EXAMEN DE CREATINA, VALORACIÓN POR ANESTESIA, F) TERAPIAS DE DRENAJE Y SUMINISTRO DE MEDIAS COMPRESIÓN GRADUADA.; G) LATANOPROST.05% SOLUCIÓN OFTÁLMICA"; ATENCIÓN INTEGRAL Y EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, ETC., POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	FAVORABLE, EL DESPACHO RESUELVE MEDIANTE AUTO DEL DIA 07/03/2017 DENEGAR POR IMPROCEDENTE LA TUTELA EN PROTECCION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES A LA VIDA, SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL INSTAURADA POR EL SEÑOR LUIS ALBERTO PINTO VARGAS, CONTRA EMDISALUD EPS-S.; PREVENIR A INSTAR A LA EPSS EMDISALUD EL DEBER LEGAL CONSTITUCIONAL QUE LE ASISTE DE CUMPLIR CON LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD PARA SU AFILIADO LUIS ALBERTO PINTO VARGAS Y EL CUMPLIMIENTO DE FALLOS DE TUTELA PROFERIDOS POR OTROS DESPACHOS JUDICIALES A FAVOR DEL ACCIONANTE LUIS ALBERTO PINTO VARGAS SIN QUE LE SEA INTERRUMPIDO POR CONTROVERSIAS DE TIPO CONTRATUAL, ECONOMICO O ADMINISTRATIVO.	EL JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA MEDIANTE OFICIO NO. 1772 DE FECHA 21/03/2018 CONCEDASE LA IMPUGNACION INTERPUESTA POR EL ACCIONANTE LUIS ALBERTO PINTO VARGAS CONTRA LA PROVIDENCIA DEL 05/03/2018(LUEGO DE NULIDAD) PROFERIDA POR ESTE DESPACHO JUDICIAL.
T-2018-00005	JUZGADO 4 PENAL MUNICIPAL L DE B/BERMEJA A	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA A	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE "1) ECOGRAFÍA DE ABDOMEN TOTAL", 2) VALORACIÓN POR OPTOMETRÍA", Y TRATAMIENTO INTEGRAL POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	NO SE HA RECIBIDO EN LA ENTIDAD COPIA DE LA SENTENCIA DE 1ª INSTANCIA, O FALLO CONDENATORIO. TAMPOCO HAY INCIDENTE DE DESACATO HACIA LA ESEB.	NO
T-2018-00002	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL L DE B/BERMEJA A	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA A	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE "1) CONSULTA DE PRIMERA VEZ CON ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA", Y TRATAMIENTO INTEGRAL POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	FAVORABLE, EL DESPACHO RESUELVE TUTELAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES A LA VIDA, SALUD Y SEGURIDAD DEL MENOR BRASWIN SMITH GOMEZ VILLAVECES, QUE HAN SIDO VULNERADOS POR EMDISALUD EPS-S., CONFORME CON LO EXPUESTO EN LAS CONSIDERACIONES DE ESTE FALLO.; ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EPS-S EMDISALUD. O QUIEN HAGA SUS VECES, QUE EN EL TERMINO DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACION DE ESTA PROVIDENCIA, SI AUN NO LO HA HECHO, PROCEDA A ADELANTAR LAS GESTIONES PERTINENTES, ANTE QUIEN CORRESPONDA, PARA QUE EFECTUE AL MENOR BRASWIN SMITH DOMEZ VILLAVECES Y A CARGO DE	NO



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

T-2018-00006	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE "1) DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES; 2) CREATINA EN SUERO ORINA Y OTROS; 3) UROANALISIS CON SEDIMENTACION DE DENSIDAD URINARIA; 4) TIROXINA TOTAL (T4); 5) HORMONA ESTIMULANTE DE TIROIDES (TSH); 6) TRIGLICERIOS; 7) NITROGENO UREICO (BUN); 8) GLUCOSA EN SUERO: LCR U OTRO FLUIDO DIFERENTE A LA ORINA; 9) COLESTEROL TOTAL; 10) COLESTEROL DE BAJA DENSIDAD (LDL) ENZIMATICO.; 10) COLESTEROL DE ALTA DENSIDAD (HDL); 11) HEMOGRAMA III (HEMOGLOBINA, HEMATROCITO, RECUENTO DE ERITROCITOS, INDICES ERITRICITARIOS, LE); 12) CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO POREMDICINA INTERNA EN 1 MES; 13) TAC DE CRANEO SIMPLE.;14) ULTRASONOGRAFIA DE ADBOMEN TOTAL: HIGADO, PANCREAS, VESICULA, VIAS BILIARES, RIÑONES, BAZO.; 15) CLOTRIMAZOL TUB 1% APLICAR DOS VECES AL DIA; 16) PAÑALES TENA PANTS TALLA M PAQUETE; 17) SILLA DE RUEDAS PLEGABLE TIPO ESTANDAR; 18) IGUAL TRATAMIENTO ANTIHIPERTENSIVOS." , VIÁTICOS Y TRATAMIENTO INTEGRAL, POR PARTE	EMDISALUD EPS-S., RESPECTO ESPECIFICAMENTE DE LAS PRESCRIPCIONES QUE EMITA AL MEDICO TRATANTE DENTRO DEL CUADRO CLINICO DIAGNOSTICADO "ESTRABISMO LEVE O.I."	EL JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA MEDIANTE OFICIO No. 794 – VAPO DEL DIA 14/02/2018 RESUELVE NO CONCEDER LA IMPUGNACION DE TUTELA POR EXTEMPORANEA. COMUNIQUESE A LAS PARTES POR MEDIO MAS EXPEDITO Y DESDE LA APLICACIÓN AL ULTIMO NUMERAL DEL FALLO DE TUTELA DE FECHA 29/01/2018.
					FAVORABLE, EL DESPACHO MEDIANTE AUTO DEL DIA 29/01/18 RESUEVE CONCEDER POR VIA DE TUTELA EL AMPARO SOLICITADO POR LA SEÑORA MARIA AGUSTINA LERMA DE ECHEVERRIA DENTRO DE LA ACCION DE TUTELA PROMOVIDA CONTRA EMDISALUD EPS-S, CON LA VINCULACION OFICIOSA DE LA ESEB, SECRETARIA DE SALUD SANTANDER, SECRETARIA LOCAL DE SALUD, DR. LUIS GALVAN VILLEGAS, HRMM Y ADRES.; EXONERAR DE TODA RESPONSABILIDAD RESPECTO DE LAS PRETENSIONES DE LA TUTELA A: HRMM, ESEB, SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD, SECRETARIA LOCAL DE SALUD, DR. LUIS GALVAN VILLEGAS. ORDENAR A EMDISALUD EPS-S QUE EN EL TERMINO DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, SI NO LO HA HECHO, SE SIRVA AUTORIZAR Y SUMINISTRAR SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS E INSUMOS: 1) DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES; 2) CREATINA EN SUERO ORINA Y OTROS; 3) UROANALISIS CON SEDIMENTACION DE DENSIDAD URINARIA; 4) TIROXINA TOTAL (T4); 5) HORMONA ESTIMULANTE DE TIROIDES (TSH); 6) TRIGLICERIOS; 7) NITROGENO UREICO (BUN); 8) GLUCOSA EN SUERO: LCR U OTRO FLUIDO DIFERENTE A LA ORINA; 9) COLESTEROL TOTAL; 10) COLESTEROL DE BAJA DENSIDAD (LDL) ENZIMATICO.; 10) COLESTEROL DE ALTA DENSIDAD (HDL); 11) HEMOGRAMA III (HEMOGLOBINA, HEMATROCITO, RECUENTO DE ERITROCITOS, INDICES ERITRICITARIOS, LE); 12) CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO POREMDICINA INTERNA EN 1 MES; 13) TAC DE CRANEO SIMPLE.;14) ULTRASONOGRAFIA DE ADBOMEN TOTAL: HIGADO, PANCREAS, VESICULA, VIAS BILIARES, RIÑONES, BAZO.; 15) CLOTRIMAZOL TUB 1% APLICAR DOS VECES AL DIA; 16) PAÑALES TENA PANTS TALLA M PAQUETE; 17) SILLA DE RUEDAS PLEGABLE TIPO ESTANDAR; 18) IGUAL TRATAMIENTO ANTIHIPERTENSIVOS." ; SE SIRVA SUMINISTRAR EMDISALUD EPS-S LOS VIATICOS AL PACIENTE Y UN	



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

DE EMDISALUD EPS-S				ACOMPAÑANTE POR CONCEPTO UNICAMENTE DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL CUANDO REQUIERA DESPLAZARSE A OTRA CIUDAD A RECIBIR TRATAMIENTO.		
T-2018-00011	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJ A	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJ A	SOLICITUD DE AUTORIZACION DE "1) ECOCARDIOGRAMA MODO M Y BIDIMENSIONAL CON DOPPLER A COLOR;; 2) CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISATA EN CIRUGIA PEDIATRIA;; 3) RADIOGRAFIA DE TORAX (PA O A.P Y LATERAL REJA COSTAL) Y LA ENTREGA DE MEDIACAMENTO "Z - INACTIVO AMOXICILINA + CLAVULUNATO -FCO - 125 MG +28.5 MG/5ML"; TRATAMIENTO INTEGRAL Y EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, ETC, POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	NO SE HA RECIBIDO EN LA ENTIDAD COPIA DE LA SENTENCIA DE 1ª INSTANCIA, O FALLO CONDENATORIO. TAMPOCO HAY INCIDENTE DE DESACATO HACIA LA ESEB	NO
T-2018-00026	JUZGADO 1 CIVIL DEL CIRCUITO DE B/BERMEJ A	NUEVA EPS-S	ESE B/BERMEJ A	SOLICITUD DE AUTORIZACION MÉDICA Y EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, ETC, POR PARTE DE LA NUEVA EPS-S.	NO SE HA RECIBIDO EN LA ENTIDAD COPIA DE LA SENTENCIA DE 1ª INSTANCIA, O FALLO CONDENATORIO. TAMPOCO HAY INCIDENTE DE DESACATO HACIA LA ESEB	NO
T-2018-00031	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJ A	COMPARTA EPS-S	ESE B/BERMEJ A	SOLICITUD DE UNA AUTORIZACION DE UNA CONSULTA CARDIOLOGICA PEDIATRICA, TRATAMIENTO INTEGRAL Y EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, ETC POR PARTE DE COMPARTA EPS-S	FAVORABLE, EL DESAPCHO MEDIANTE AUTO DEL DIA 19/02/2018 RESUELVE TUTELASR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES A LA VIDA Y SEGURIDAD SOCIAL DEL MENOR MANUEL SANTIAGO DIAZ DIAZ QUE HAN SIDO VULNERADOS POR LA EPS-S COMPARTA.; ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EPS-S COMPARTA, QUE DENTRO DE CUARENTA Y OCHO (48) HORA, SIGUIENTES A LA NOTIFICACION DE ESTA PROVIDENCIA Y CONFORME A SU MOTIVACION , PROCEDA A DISPONER QUE CADA OPORTUNIDAD EN QUE PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD, EN TODOS SUS ORDENES, PRESCRITOS POR LOS MEDICOS TRATANTES, ARA EL MANEJO DE LOS DIAGNOSTICOS TRASTORNO DEL MATABOLISMO DE	NO



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

LOS CARBOHIDRATOS NO ESPECIFICADO Y OBESIDAD DEBIDA A EXCESO DE CALORIAS, QUE EL MENOR MANUEL SANTIAGO DIAZ DIAZ, DEBE TRASLADARSE A UNA LOCALIDAD DIVERSA A LA DE SU DOMICILIO – B/BERMEJA, EN FORMA DIRECTA O PREVIA, ASUMA LOS GASTOS QUE GARANTICEN EL TRANSPORTE INTERMUNICIPAL A LA CIUDAD EN QUE DEBA RECIBIR LA ATENCION MEDICA ORDENADA Y REUQUERIDA PARA SU PADECIMIENTO TRASTORNO DEL METABOLISMO DE LOS CARBOHIDRATOS NO ESPECIFICADO Y OBESIDAD DEBIDA A EXCESO DE CALORIAS, PARA EL Y UN ACOMPAÑANTE, ESTE ULTIMO EN RAZON A SU MINORIA DE EDAD. Y EN EL EVENTO DE TENER QUE PERMANECER ALLO POR MAS DE UN (1) DIA, SEGÚN LAS DISPOSICIONES DEL GALENO TRATANTE Y PARA EL MANEJO DE SU PACEDIMIENTO TRASTORNO DEL METABOLISMO DE LOS CARBOHIDRATOS NO ESPECIFICADO Y OBESIDAD DEBIDA A EXCESO DE CALORIAS, TAMBIEN LO CONCERNIENTE A SU ALOJAMIENTO Y EL DE SU ACOMPAÑANTE. TODO ELLO, PREVIA PRESENTACION DE LAS ORDENES MEDICAS ANTE LA ENTIDAD Y HASTA TANTO CAMBIEN LAS SITUACIONES ECONOMICAS DEL PACIENTE.; NEGAR LOS GASTOS DE ALIMENTACION Y MOVILIZACION DENTRO DE OTRA MUNICIPALIDAD.

T-2018-000028	JUZGADO 2 CIVIL DEL CIRCUITO DE B/BERMEJA	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE UNA AUTORIZACION DE "1) CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGIA"; TRATAMIENTO INTEGRAL Y EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, ETC, POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	FAVORABLE, EL DESPACHO MEDIANTE AUTO DEL DIA 21/02/2018 RESUELVE CONCEDER POR VIA DE TUTELA EL AMPARO SOLICITADO POR EL SEÑOR MOISES GARIZAO DENTRO DE LA ACCION DE TUTELA INTERPUESTA CONTRA EMDISALUD EPS-S, CON LA VINCULACION OFICIOSA DE LA ESEB, SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD – SANTANDER, SECRETARIA LOCAL DE SALUD, ADRES Y HOSPITAL UNIVERSIATRIO DE SANTANDER.; EXONERAR DE TODA RESPONSABILIDAD DE LA PRESENTE ACCION DE TUTELA A LA ESEB, SECRETARIA LOCAL DE SALUD, ADRES Y HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER Y ADRES.; ORDENAR A EMDISALUD EPS.-S PROCEDA A FIJAR FECHA REAL Y CIERTA EN UN TERMINO DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, A PARTIR DE LA NOTIFICACION DE LA PRESENTE PROVIDENCIA, SE SIRVA SI NO LO HA HECHO, AUTORIZAR LA REMISION PARA LA CONSULTA CON ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGIA AL	NO
---------------	---	-----------------	---------------	--	--	----



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

					SEÑOR ORLANDO MOISES GARIZAO, Y SE SIRVA PRODIGAR TODOS LOS TRATAMIENTOS, PROCEDIMIENTOS, CITAS, EXAMENES, MEDICAMENTOS, HOSPITALIZACION, CONSULTAS ESPECIALIZADAS, QUE REQUIERA EL SEÑOR ORLANDO MOISES GARIZAO, PARA EL TRATAMIENTO A LA PATOLOGIA DENOMINADA: CATARATAS EN OJO DERECHO.; SE SIRVA SUMINISTRAR EMDISALUD EPS-S LOS VIATICOS AL PACIENTE Y UN ACOMPAÑANTE POR CONCEPTO UNCAMENTE DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL CUANDO REQUIERA DESPLAZARSE A OTRA CIUDAD A RECIBIR TRATAMIENTO.	
T-2018-00045	JUZGADO 3 CIVIL DEL CIRCUITO DE B/BERMEJA	COMPARTAS EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE ATENCIÓN INTEGRAL Y EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, ETC, POR PARTE DE COMPARTAS EPS-S	FAVORABLE, EL DESPACHO MEDIANTE AUTO DE FECHA 06/03/2018 RESUELVE CONCEDER LA TUTELA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES FUNDAMENTALES A LA SEGURIDAD SOCIAL DE LA SEÑORA MARIA EUGENIA ZABALETA MUÑOZ.; ORDENAR AL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL DE LA COMPARTAS EPS-S O QUIEN HAGA SUS VECES QUE DEBERA AUTORIZAR Y/O ASUMIR EL SUMINISTRO DE VIATICOS, TRANSPORTE (B/BERMEJA – B/MANGA – B/BERMEJA). O A LA CIUDAD A LA QUE LO REMITAN. ALIMENTACION. HOSPEDAJE (EN CASO QUE LO REQUIERA) ASI COM EL TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DENTRO DE LA CIUDAD DE REMISION DE LA ACCIONANTE Y SU ACOMPAÑANTE, PARA OBTENER ATENCION EN SALUD QUE REQUIERA PARA EL TRATAMIENTO Y MANEJO DE LAS PATOLOGIAS QUE PADECE, CUANDO NO SE FACTIBLE PRESTAR LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE B/BERMEJA.; ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL Y/O DIRECTOR DE COMPARTAS EPS-, O QUIEN HAGA SUS VECES QUE DEBERA BRINDAR EL TRATAMIENTO INTEGRAL QUE REQUIERA LA ACCIONANTE MARIA EUGENIA ZABALETA MUÑOZ, COMO CONSECUENCIA DE LA ENFERMEDAD QUE PADECE Y POR LA CUAL INTERPUSO LA PRESENTE ACCION (HIPERTENSION, ENFERMEDAD VISUAL, CALCULOS Y ENFERMEDAD EN EL RIÑON).	NO
T-2018-00038	JUZGADO 4 CIVIL DEL CIRCUITO DE B/BERMEJA	ASMETSALU D EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE "1ª CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR OFTALMOLOGIA". LA ATENCIÓN INTEGRAL Y EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS,	NO SE HA RECIBIDO EN LA ENTIDAD COPIA DE LA SENTENCIA DE 1ª INSTANCIA, O FALLO CONDENATORIO. TAMPOCO HAY INCIDENTE DE DESACATO HACIA LA ESEB	NO



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

TRANSPORTE,  
ALOJAMIENTO, ETC,  
POR PARTE DE  
ASMETSALUD EPS-S

Durante el primer semestre de 2018 se recibieron cincuenta y cinco (55) tutelas, las cuales todas fueron resueltas tramitadas por la Entidad.

### PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Durante el I semestre de 2018, el promedio de satisfacción corresponde a un 82%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de enero (85%) y el menor durante los meses de marzo, abril y junio, en cada uno de los cuales la satisfacción fue del 81%. Lo anterior se debe a la demora de entrega de medicamentos y a la insatisfacción de la asignación oportuna de citas.

Los servicios donde se presentó mayor satisfacción fueron odontología, promoción y prevención y hospitalización y el que menos satisface a la comunidad es consulta médica.

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Realizar seguimiento a las no conformidades identificadas, aplicando tanto acciones preventivas como correctivas, retroalimentando los procesos con estrategias orientadas al mejoramiento continuo
- Fortalecer la política de humanización, a través de capacitaciones y actividades continuas al cliente interno, promoviendo el buen trato y la calidez en la atención a usuarios y usuarias.
- A través de instancias sociales, como es la asociación de usuarios, hacer acompañamiento de veedurías en los diferentes centros de salud, y fortalecer la educación en deberes y derechos.
- Realizar mantenimiento preventivo en las instalaciones de los centros de salud, y realizar los correctivos a que hubiere lugar a fin de garantizar la seguridad y generar oportunidad en la atención.
- Mejorar en la entrega de medicamentos y asignación oportuna de citas médicas.

DIANA MILENA LEON ANTELIZ

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno