

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME AGOSTO DE 2017**

TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS POR EPS-S EN EL MES

EMPRESA	EMDIS	ASMET	SALUD VIDA	CUEVA EPS	MEDIMÁS CONTRIBUTIVO	COMPART A CONTRIBUTIVO	EPS OTRO MUNICIPIO	NO IDENTIFI CADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	6	4	4	2	1	1	1	14	33
PORCENTAJE	18	12	12	6	3	3	3	43	100

FUENTE: PQR PRESENCIALES / TELEFONICAS Y BUZONES DE SUGERENCIAS

Observación: Las quejas y reclamos tienen como fuente las que se reciben directamente en la oficina del SIAU, y las que se hallan, y son clasificadas como tales, a través de los buzones de sugerencias.

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR EPS-S

EMPRESA	EMDIS	ASMET	SALUDV IDA	CUEVA EPS	MEDIMÁS CONTRIBUTIVO	COMPART A CONTRIBUTIVO	EPS OTRO MUNICIPIO	NO IDENTIFI CADA	TOTA L
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Todas las quejas recibieron respuesta en los términos establecidos por la ley, las quejas y reclamos encontrados en buzón tienen respuesta en cartelera institucional, ya que algunas son anónimas o no reportan dirección de notificación ni datos de ubicación.

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DONDE SE GENERA

SERVICIO	URGENCIAS	PYP	CONSULTA EXT.	ODONTOLOGIA	FARMACIA	ADTV A	VIGILANCIA	FACTURACION	HISTORIAS CLINICAS	TOTAL
FRECUENCIA	10	7	6	3	2	2	1	1	1	33
PORCENTAJE%	31	21	18	9	6	6	3	3	3	100

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA

CENTRO SALUD	CD V	CAS TILLO	DAN UBIO	CAMPIN	CARDAL ES	VER SALL ES	FLO RES TA	FARMACIA	SEDE ADTV A	CENTRO	TOTAL
FRECUENCIA	8	6	4	3	3	2	2	2	2	1	33
PORCENTAJE%	24	18	12	9	9	6	6	6	6	3	100

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	FLORESTA (EMDIS)	C. EXTERNA	RECLAMO SEGÚN LA USUARIA NO LE ORDENARON EXAMENES DE LABORATORIO POR NO TENER LA MEDICA LA PAPAELERÍA INDICADA, NO HAY CALIDAD EN LA ATENCIÓN	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, QUIENES REALIZAN LOS CORRECTIVOS PETINENTES PARA GARANTIZAR LA TENCION CON CALIDAD. SE ASIGNA NUEVA CITA CON OTRO PROFESIONAL SE INDICAN LOS EXAMENES DE LABORATORIO	6 DÍAS	CARRERA 34 61-V 104 B. JORGE ELIECER GAITAN TEL. 3123324652
QUEJA	VERSALLES (MUTUAL SER, EPS OTRO MUNICIPIO)	C. EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO EN LA CONSULTA, USUARIA EN ESTADO DE GESTACIÓN QUIEN REFIERE QUE EL MEDICO NO DIO LA SUFICIENTE ORIENTACION E INFORMACION	PRESENCIAL ESCRITA	USUARIA CON EPS MUTUAL SER (OTRO MUNICIPIO) SE DA CITA INMEDIATA CON OTRO PROFESIONAL QUIEN REvisa EXAMENES Y DA INDICACIONES CORRECTAS A LA USUARIA. SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD PARA LA TOMA DE CORRECTIVOS	2 DÍAS	TRANSVERSAL 43 LOTE 66 B. ORO NEGRO TEL. 3224657350
RECLAMO	CENTRO (COMPARTA CONTRIBUTIVO)	VIGILANCIA URG.	RECLAMO POR NEGACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LA USUARIA EL VIGILANTE LE INFORMA QUE AHÍ EN EL CENTRO DE SALUD NO LA PUEDEN ATENDER	CORREO ELECTRONICO	SE VERIFICAN DERECHOS DE ATENCIÓN CON EL AREA DE FACTURACION DE LA ESEB QUIEN CONFIRMA QUE LA USUARIA TIENE TODOS LOS SERVICIOS CON LA ESEB POR LO CUAL NO SE DEBE NEGAR SERVICIOS. SE REMITE LA QUEJA AL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE VIGILANCA PARA LA TOMA DE CORRECTIVOS	4 DÍAS	VEREDA CAMPO 6 CORREGIMIENTO EL CENTRO TEL. 3176903453
QUEJA	DANUBIO (EMDIS)	URGENCIAS	QUEJA POR LA ACTITUD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN EL USUARIO LA JEFE DEL SERVICIO NO DA CORRECTA INFORMACIÓN Y EL MEDICO NO FUE ASERTIVO EN EL DIAGNOSTICO	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA OPERADORA DEL SERVICIO DARSALUD, QUIENES TOMAN LOS CORRECTIVOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZADA	3 DÍAS	DIAGONAL 60 45-109 TEL 3212719700
QUEJA	DANUBIO (SALUDVIDA)	URGENCIAS	QUEJA POR LA ACTITUD DE LA ENFERMERA JEFE DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LA USUARIA FUE POCO AMABLE Y NO DA INFORMACIÓN ADECUADA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA OPERADORA DEL SERVICIO DARSALUD, QUIENES TOMAN LOS CORRECTIVOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZADA	3 DÍAS	CARRERA 43 50B-36 B. BARRANCA TEL. 3134359592
RECLAMO	DANUBIO (ASMETSALUD)	URGENCIAS	RECLAMO POR NEGACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LA USUARIA LA ENFERMERA JEFE LE MANIFESTO QUE NO AMERITA SER ATENDIDA EN EL SERVICIO Y FUE POCO AMABLE. EN EL HOSPITAL REGIONAL LA ATIENDEN Y LA CONTRAREMITEN AL CENTRO DE SALUD	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA OPERADORA DEL SERVICIO DARSALUD, QUIENES TOMAN LOS CORRECTIVOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZADA	3 DÍAS	CALLE 75 21-29 B. 20 DE ENERO TEL.3202378204

QUEJA	CARDALES(A SMET)	PYP CPN	QUEJA POR LA ACTITUD DE LA MEDICA TRATANTE EN EL CONTROL PRENATAL, SEGÚN LA USUARIA FUE GROSERAS.	CORREO ELECTRONICO	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y LA COORDINADORA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA LA TOMA DE CORRECTIVOS, SE GARANTIZA LA ATENCIÓN DE LA USUARIA Y LA CONTINUIDAD DE LOS CONTROLES PRENATALES	2 DÍAS	CALLE 46 LOTE 319 BARRIO ARENAL TEL 3222880022
RECLAMO	DANUBIO (MEDIMÁS CONTRIBUTIVO)	URGENCIAS	RECLAMO POR NEGACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LA USUARIA LA ENFERMERA JEFE LE MANIFESTO QUE NO AMERITA SER ATENDIDA EN EL SERVICIO Y FUE POCO AMABLE. FINALMENTE FUE ATENDIDA POR DECISIÓN MÉDICA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA OPERADORA DEL SERVICIO DARSALUD, QUIENES TOMAN LOS CORRECTIVOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZADA	1 DÍA	CARRERA 35 35A- 164 B SIMON BOLIVAR TEL. 311555448

Los motivos de quejas y reclamos encontrados en buzón están identificados en el informe de buzones.

TABLA 6. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO 2017 RESPECTO AL MES ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

MES ANTERIOR (JULIO 2017)		MES ACTUAL (AGOSTO 2017)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (AGOSTO 2016)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES / TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
3	16	8	25	4	15	3 DIAS
TOTAL: 19		TOTAL: 33		TOTAL: 19		

La tendencia fue al aumento en el número de quejas y reclamos en el mes.

QUEJAS: 10 RECLAMOS: 23 (telefónicas 0, presenciales 6, correo@ 2, buzón 25)

A través de la página WEB se recepcionó una (1) solicitud en el mes de Agosto de 2017

fecha hora	nombre	Cc	celular	mail	Descripción	tipo queja	estado queja	respuesta queja
2017-08-12 00:25:57	Andrea Carolina ayala sánchez	1096234515	3206635724	Nina_ovalle@hotmail.com	Buenas noches, deseo consultar si su centro de salud aun cuenta con los registros de vacunación del año 1995? Requiero una respuesta pronta, ya que se me son solicitados con carácter urg y en su puesto de salud fue donde mi madre acudía para obtener e	INFORMACION	RESUELTA	SE DA LA INFORMACION SOLICITADA

Las evidencias de los envíos a los correos se encuentran en el archivo documental del SIAU

A través de la línea 018000400710 se recibió cinco (5) Solicitudes.

TABLA 7. SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 018000400710, Agosto 2017

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
10/08/2017	USUARIA SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE DÓNDE RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS DERIVADOS DE UNA CONSULTA ESPECIALIZADA DE ONCOLOGÍA / SE LE INFORMA QUE LOS MEDICAMENTOS DERIVADOS DE LAS CONSULTAS ESPECIALIZADAS CORRESPONDEN A LA INSTITUCIÓN DE LA RED DE SERVICIOS RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE ACUERDO A LA CONTRATACIÓN CON LA EPS. SE DIRECCIONA A LA EPS SALUDVIDA		X		1
10/08/2017	FUNCIONARIA DE COMPARTA QUIEN REPORTA NO CONFORMIDAD INTERPUESTA POR LA USUARIA NUBIA SALCEDO CÁRDENAS. REFIERE NEGACIÓN DE LA ATENCIÓN POR EL VIGILANTE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD CENTRO, EN HECHOS ACONTECIDOS EL DÍA 05/08/2017. / SE SOLICITA ENVIAR LA QUEJA POR CORREO ELECTRONICO PARA DAR TRÁMITE		X		1
14/08/2017	JEFE DEL SERVICIO DE URGENCIAS SOLICITA APOYO DE VALORACIÓN POR TRABAJO SOCIAL, PARA EL USUARIO ADULTO MAYOR, SEÑOR LUIS HERÁCLITO ACEVEDO, DE 75 AÑOS DE EDAD CON CC 5.667.825, QUIEN SE HALLA HOSPITALIZADO DESDE EL DÍA 07/08/2017 Y REQUIERE REMISIÓN POR ORTOPEDIA (III NIVEL). / SE REALIZA GESTIÓN CON LA EPS ASMETSALUD PARA LA REMISIÓN DEL PACIENTE, SE ENVÍA VALORACION POR TRABAJO SOCIAL	X			1
23/08/2017	USUARIA REFIERE NO CONFORMIDAD CON LOS HORARIOS DE LA FARMACIA DE EMDISALUD. MANIFIESTA ESTAR INSATISFECHA PORQUE CONSIDERA QUE DEBE HABER DISPONIBILIDAD PARA RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS. / SE INFORMA A LA USUARIA QUE SU NO CONFORMIDAD NO APLICA A LA ESEB, DADO QUE EMDISALUD, NO TIENE CONTRATADO LOS MEDICAMENTOS CON ESTA INSTITUCIÓN. SE DIRECCIONA PARA QUE INTERPONGA EL RECLAMO DIRECTAMENTE EN DICHA EPS O A LA SECRETARÍA LOCAL DE SALUD		X		1
29/08/2017	USUARIO MIEMBRO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, QUIEN SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA DE LA POBLACIÓN VENEZOLANA, SI PUEDEN SER ATENDIDOS EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA ESEB Y EN EL HOSPITAL REGIONAL. TIENE EL CASO DE LA SEÑORA YUSBAY DAYANA CONTRERAS CON CEDULA VENEZOLANA 28247637 EN ESTADO DE GESTACIÓN A TÉRMINO / SE VERIFICA CON FACTURACIÓN DE LA ESEB QUIENES CONFIRMAN QUE SE ESTÁ ATENDIENDO DE ACUERDO A LO DISPUESTO POR EL GOBIERNO NACIONAL, EN LOS CENTROS DE SALUD EL PERSONAL DE FACTURACIÓN TIENEN LA INDICACIÓN DE AUTORIZAR LAS ATENCIONES A LA POBLACIÓN VENEZOLANA, SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO		X		1
TOTAL		1	4		5

HALLAZGOS BUZONES

En el mes de AGOSTO 2017 se realizaron QUINCE (15) aperturas de buzones. (Existe acta de cada apertura).

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud AGOSTO 2017

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	SAS CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO C. EX	CENTRO	CDV	DANUBIO EXT	FLORESTA	ESEB ADMINISTRATIVA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	2	4	0	7	0	0	10	0	2	3	4	0	0	1	1	34
PORCENTAJE	6%	12%	0%	20%	0%	0%	29%	0%	6%	9%	12%	0%	0%	3%	3%	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (JULIO 2017)	MES ACTUAL (AGOSTO 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (AGOSTO 2016)
23	34	36

A continuación se detallan cada uno de los hallazgos por centros de salud

CARDALES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
14/08/2017	17/07/2017	MARTHA MARTINEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	El día de mi cita la doctora Conchita me atendía y me dijo que yo no debería ser atendido en el centro de salud por mi condición y me hizo sentir mal y que yo debería ser atendida con especialista como si con tocarme me fuera a contagiar. Así me hizo sentir, ya tengo 7 meses y no me mandó ecografía.	QUEJA	CALIDEZ
	26/07/2017	YORLETH MORENO	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	P Y P	Fue grosera y se puso enojada conmigo, no se dejó explicar. Como no traje acompañante no me quiso atender. Antes había venido sola y no tuve problemas. Ojalá que para la próxima tenga un trato más amable	QUEJA	CALIDEZ

CAMPIN EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
03/08/2017	01/08/2017	HECTOR COSSIO	SALUDVIDA	3144613451	CONSULTA EXTERNA	La problemática del centro de salud es que hay un solo médico atendiendo y tanta gente enferma. La comunidad madruga pero no alcanzan a sacar citas. Le agradezco su buena colaboración con este mensaje. (soy vocal de control)	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	06/07/2017	ALBERTO JIMENEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	GENERAL	Extender media hora más la jornada de trabajo	SUGERENCIA	OPORTUNIDAD
	06/07/2017	INDIRA BARRAGÁN	NO IDENTIFICA	3222184152	P Y P	El niño tenía cita de crecimiento y desarrollo a la 1:30 pm. Llegué 10 minutos antes y me tocó esperar hasta que la jefe se le dio la gana de atenderme. Si yo hubiera llegado tarde no me hubiera atendido. Qué mala atención	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	06/07/2017	KELLY PNZÓN MEZA	ASMETSALUD	3108705076	CONSULTA EXTERNA	Por favor que los doctores atiendan a la hora asignada. Ya van dos veces, el martes 4 de julio de 2017 la doctora Rosalba llegó retrasada y nadie decía nada, y hoy la doctora hablando con otra doctora y hablando por celular. Qué pasa si uno llega cinco minutos tarde?	RECLAMO	OPORTUNIDAD

FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
18/08/2017	27/07/2017	MANUEL A ALVEAR	COMPARTA	3115175180	ACTIVIDAD EXTRAMURAL	Deben enviar farmacia cuando envíen médico y odontóloga; y más que hoy hubo un evento especial en Fortuna. Espero que tenga presente esta sugerencia para la próxima. Pasé a odontología y me enviaron medicamentos, y ni modo de reclamar porque no hay farmacia. Gracias	SUGERENCIA	ACCESIBILIDAD

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/08/2017	31/07/2017	MANUELA MEJÍA	NO IDENTIFICA	3013503385	FACTURACION	Que cambien a la secretaria, debe ser más cordial. Atender mejor a la gente, dar de buena forma la información. No ser grosera	QUEJA	CALIDEZ

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/08/2017	08/08/2017	OLGA LUCÍA	NO IDENTIFICA	3123255300	FARMACIA	Un dispensador de agua, baño y sillas	SUGERENCIA	CONFORT
	08/08/2017	ALONSO ARZUZA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	Usen bolsas de papel. Se puede	SUGERENCIA	DISPOSICION DE INSUMOS
	31/07/2017	ROSANO MEJIA	NO IDENTIFICA	3133577999	FARMACIA	Ser más eficientes o eficaces para la entrega de medicamentos	RECLAMO	EFICIENCIA
	26/07/2017	BENITO PUERTA PALENCIA	NUEVA EPS	NO IDENTIFICA	FARMACIA	Que no entreguen las pastillas con cortes destapados ya que el día de hoy 26 de julio de 2017, el funcionario me hizo entrega de cefalexina y tres de ellas están mal cortadas y destapadas, sin importarle mi sugerencia. Que por ningún motivo no me debía entregar así mis pastillas, ojalá no vuelva a ocurrir.	RECLAMO	SEGURIDAD

SEDE ADMINISTRATIVA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
23/08/2017	16/08/2017	DAMARIS LIZARAZO	EMDISALUD	3203907111	SERVICIO ATRIBUIBLE A LA EPS	Siendo el señor Mario Lizarazo bien operado de catarata, en Barranca, nuestra ciudad; ahora su segundo ojo va a ser operado en Bucaramanga. Me parece injusto, sugiero que sea operado aquí mismo.	NO APLICA A ESEB	NO APLICA A ESEB
	16/08/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADMINISTRATIVA	En las horas de la tarde para atender al personal hay mucha demora	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	31/07/2017	JULIAN RODRIGUEZ COLVIVIENDDA	NO IDENTIFICA	6022050	ADTVTA	Señor Neftalí por favor hacer llegar los servicios públicos a Colvivienda y terminar la gestión en gases de Barranca con la antigua sede	RECLAMO	INFORMACION

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
11/08/2017	10/08/2017	DAREYIS ALVARINO	SALUDVIDA	3118016689	ODONTOLOGÍA	Buenos días pedirles el favor que tomen medidas por el mal trato que está ofreciendo la auxiliar de odontología Marelis y la doctora Martha Torres para con los usuarios, ya que me sentí agredida por la auxiliar al tocar la puerta para preguntar porque no habían llamado a mi señora madre Marina Reyes, identificada con cc 28.482.933, la respuesta que obtuve fue que me tirara la puerta en mi cara porque según ella no me vió. La cita era a la 1:00 pm y era la 1:05 pm	QUEJA	CALIDEZ
	10/08/2017	DAREYIS ALVARINO	SALUDVIDA	3118016689	FACTURACION	Felicitar al equipo de facturación y asignación de citas por su buena labor y desempeño y sobre todo por su buena calidad humana con las personas que así lo requieren (niños, tercera edad, discapacidad). En general muy buena atención. No soy afiliada pero mi señora madre sí	FELICITACION	SATISFACCION
	10/08/2017	NAIRA ATENCIA	NO IDENTIFICA	3228457120	P Y P	Sugiero que el doctor Gino no preste más los servicios porque es un irrespetuoso con los adultos mayores, grosero y no hace lo que se supone que es velar por la salud del paciente. Quedo atenta a su respuesta	QUEJA	CALIDEZ
	12/07/2017	EDINSON GÓMEZ	ASMETSALUD	3212628242	P Y P	La promotora que da las citas para crónicos se comporta grosera sin yo haberle faltado el respeto, cuando yo me comporté con toda la decencia. Soy una persona que merece respeto igual que todos. Esta es mi segunda queja y no me han llamado.	QUEJA	CALIDEZ
	12/07/2017	MARIA GASTUDE	EMDISALUD	3136253516	SERVICIO ATRIBUIBLE A EPS	Mal servicio. No me mandaron la resonancia, necesiándola	NO APLICA	NO APLICA
	12/07/2017	PIEDAD MEJÍA RUEDA	EMDISALUD	3209530335	CONSULTA MÉDICA	Los médicos que tienen están mostrando mal servicio, no revisan a los pacientes y no quieren mandar los medicamentos	RECLAMO	FALTA DE REVISIÓN
	13/07/2017	NEVIS ENITH RUEDA	EMDISALUD	3135139481	CONSULTA MÉDICA	Yo tenía cita médica con el profesional Levín Preciado, no me atendió. Llegué un poco tarde. Espero que se corrija eso	RECLAMO	FALTA DE ATENCIÓN
	18/07/2017	SHARICK GALVÁN	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGÍA	No hay material de trabajo	RECLAMO	DISPOSICIÓN DE INSUMOS
	19/07/2017	KIMBERLY	SALUDVIDA	3004331247	ODONTOLOGÍA	Por favor traer pronto al centro de salud en odontología, la amalgama porque llevamos una semana sin ella, agradezco a ustedes porque no dispongo de tiempo para perder las citas	RECLAMO	DISPOSICIÓN DE INSUMOS
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	HISTORIA CLÍNICA	Por el doctor Gino no entregar la historia para reclamar medicamentos, los pacientes no vienen a las citas	RECLAMO	CELERIDAD GESTION ADTVA

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
04/08/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	Necesitamos mejor atención	RECLAMO	NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	Mala atención médica, con sólo un médico, además faltan medicamentos para los pacientes	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	27/07/2017	NO IDENTIFICA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	Muy buen servicio. Felicitaciones. Muy rápida la consulta con el doctor y sus sugerencias son muy buenas	FELICITACION	SATISFACCION
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	Falta de atención médica, hay mucha negligencia, qué tristeza	RECLAMO	NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN
	19/07/2017	YIRNEY PAOLA ALFARO	NUEVA EPS	3164332150	URGENCIAS	Me parece que el servicio de urgencias debe mejorar, en cuanto a prioridades. Es muy demorado. Creo que el personal debe hablar menos y trabajar más para que así el usuario se vaya con una buena impresión del personal de este centro de salud	RECLAMO	PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN
	08/07/2017	ANTONIO HERNANDEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	Que atiendan rápido a los pacientes, asignar otro médico para que atiendan rápido la urgencia. Soy acompañante	RECLAMO	OPORTUNIDAD
NO IDENTIFICA	ELIANE CUELO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	3142387118	URGENCIAS	Me parece muy mal que siendo una urgencia haya que esperar de 3 a 4 horas, la verdad no se puede jugar co la salud, ya que es un privilegio	RECLAMO	OPORTUNIDAD

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
10/08/2017	31/07/2017	ELSY REYES	EMDISALUD	3017773292	p y p	Por favor que la doctora Luz Marina, del programa de crónicos, llame a los pacientes a la hora indicada. Los pacientes no deben tocar para ser atendidos ya que a ellos les molesta que uno les toque. Mi abuela tenia cita a las 9:30 am y hasta las 10:00 am empezó a llamar; y eso porque salieron del consultorio	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	04/08/2017	LUZMAR MONROY	COMPARTA	3142548300	CONSULTA MÉDICA	Por favor que regrese el doctor Stiven Urrutia. Muy buen médico	SUGERENCIA	REGRESO DE PROFESIONAL

Tabla 3- Hallazgos más relevantes (oportunidades de mejora)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	GESTION ADTVA/ACCION CORRECTIVA
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (Impuntualidad atención programa de crecimiento y desarrollo, Campín; impuntualidad médica consulta externa, Campín, demora en la atención Sede Adtva, extensión jornada laboral, Campín, falta de oportunidad en la atención de urgencias, Castillo, doctora Luz Marina centro de salud Floresta	7	20	Se remite a Darsalud y jefe de p y p, jefe servicios ambulatorios, subdirección científica
FALTA DE CALIDEZ (doctora Conchita P y p, Cardales, Facturadora Versalles, auxiliar odontología, Cdv, doctor Gino Cdv, promotora Cdv	6	18	Se socializa con la profesional, jefe del centro, coordinadora p y p, jefe servicios ambulatorios, Coesprosalud, Coordinador odontología.
DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS/INSUMOS (Solicitud bolsas de papel, farmacia, falta de insumos en odontología (amalgama	3	9	Se remite a subdirector Adtvo, Subdirector Científico, Regente, coordinador odontología
ATRIBUIBLE A LA EPS (solicitud cirugía sea asignada en Barrancabermeja, Emdisalud	2	6	No aplica a la ESE. Se llama a usuaria y se orienta a interponer solicitud en la EPS EMDISALUD
NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN (Servicio de urgencias, Castillo	2	6	Se remite a Darsalud, Subcientífico, apoyo Subcientífico, jefe de servicios ambulatorios
ACCESIBILIDAD CITAS (Centro de salud Campín), solicitud entrega medicamentos eventos extramurales Fortuna	2	6	Se remite a Coesprosalud, Darsalud y jefe de servicios ambulatorios, Regente
/SATISFACCIÓN RECURSO HUMANO (Facturadoras, Cdv, urgencias Castillo	2	6	Se remite a Coesprosalud, subdirector Científico, Darsalud, apoyo servicios ambulatorios
SOLICITUD DE REGRESO O NO CAMBIO DE FUNCIONARIOS (doctor Stiven, centro de salud Floresta	1	3	Se remite a Darsalud, Subcientífico, jefe de servicios ambulatorios
FALTA DE REVISIÓN MEDICA (No conformidad profesional, Cdv	1	3	Se remite a Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios
PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN (No conformidad por no priorización servicio de urgencias, Castillo	1	3	Se remite a Darsalud, Subcientífico, apoyo Subcientífico, jefe de servicios ambulatorios
INFORMACIÓN (No conformidad por falta de soportes documentales Colvivienda; sede adtva	1	3	Se remite a Subdirección Adtva, técnico en mantenimiento
SEGURIDAD (No conformidad por la forma de cortar las pastillas y entregarlas sin seguridad, farmacia Cardales)	1	3	Se socializa con Regente, apoyo Subcientífico y subdirector científico
AMBIENTE FISICO/ INFRAESTRUCTURA/CONFORT (solicitud dispensador de agua, baños; farmacia Versalles	1	3	Se remite a Regente, ingeniero Ambiente físico, Subdirector administrativo
EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN (Farmacia Versalles)	1	3	Se remite a Subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios, regente.
HISTORIA CLÍNICA (no conformidad por la falta de celeridad entrega historias clínicas	1	3	Se remite a Subdirección científica, servicios ambulatorios
FALTA DE ATENCIÓN (Profesional médico, Cdv	1	3	Se remite a Darsalud, Subcientífico y jefe servicios ambulatorios
INTEGRALIDAD DE SERVICIOS ACTIVIDAD EXTRAMURAL (Integrar servicio de farmacia actividades extramurales, Fortuna	1	3	Se socializa con jefe de servicios ambulatorios, Regente

Entre los hallazgos más relevantes se destacan la oportunidad en la atención con 7 anotaciones (20%), continúa calidez con 6 anotaciones (18%), disposición de elementos/insumos 3 (9%), Con 2 anotaciones aparecen atribuible a la Eps., no conformidad con la atención, accesibilidad citas y satisfacción recurso humano, correspondiente porcentualmente cada una al 6%. Con una anotación aparecen Solicitud regreso de funcionario, prioridad en la atención, información, seguridad, ambiente físico (confort), eficiencia en la atención, historia clínica, falta de atención, integralidad de servicios en actividad extramural; cada una porcentualmente con 3%.

Tabla 4. Clasificación por servicios, AGOSTO 2017 2017

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACIÓN	1	0	0	1	0	2	6%
URGENCIAS	0	6	0	1	0	7	20%
CONSULTA EXTERNA	0	4	1	0	0	5	15%
P y p	4	2	0	0	0	6	18%
GENERAL	0	0	1	0	0	1	3%
FARMACIA	0	2	2	0	0	4	12%
ATRIBUIBLE A LA EPS	0	0	0	0	2	2	6%
ACTIVIDAD EXTRAMURAL	0	0	1	0	0	1	3%
ADMINISTRATIVO	0	2	0	0	0	2	6%
ODONTOLOGÍA	1	2	0	0	0	3	9%
HISTORIA CLÍNICA	0	1	0	0	0	1	3%
TOTAL	6	19	5	2	2	34	100%
PORCENTAJE	18	56	15	6	6		100

Los servicios más afectados fueron Urgencias con 7 anotaciones (20%), la mayoría reclamos, si bien se destaca una felicitación; continúa p y p con 6 (18%) mayormente quejas y reclamos, consulta externa con 5 (15%) mayormente reclamos, farmacia con 4 (12%) igualdad de reclamos y sugerencias; odontología 3 (9%) reclamos y quejas; facturación con 2 (6%) destacándose una queja pero también una felicitación. 2 que no aplican (atribuible a la EPS) (6%), Administrativa 2 en su totalidad reclamos (6%), general 1 correspondiente a sugerencia (6%), actividad extramural 1 correspondiente a sugerencia (6%) y una de historia clínica, correspondiente a un reclamo (6%).

Tabla 5. Clasificación por tipo de hallazgos en centros de salud, AGOSTO 2017

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPÍN	0	3	1	0	0	4	12%
CARDALES	2	0	0	0	0	2	6%
CASTILLO	0	6	0	1	0	7	20%
CDV	3	5	0	1	1	10	29%
FLORESTA	0	1	1	0	0	2	6%
VERSALLES	1	0	0	0	0	1	3%
FARMACIA	0	2	2	0	0	4	12%
FORTUNA	0	0	1	0	0	1	3%
SEDE ADTVA	0	2	0	0	1	3	9%
TOTAL	6	19	5	2	2	34	100%

El centro de salud con mayor número de anotaciones fue Cdv con 10 anotaciones (29%), continúa Castillo con 7 anotaciones (20%), Campín y Farmacia aparecen cada uno con 4 anotaciones, porcentualmente 12%; sede administrativa con 3 anotaciones (9%), Cardales y Floresta cada uno con 2 anotaciones (6%) y Versalles y Fortuna cada una con 1 anotación (3%).

Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora AGOSTO 2017

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	1	1	0	0	0	2	6%
Emdisalud	1	3	0	1	2	7	20%
Saludvida	1	2	0	1	0	4	12%
Nueva Eps	0	2	0	0	0	2	6%
Comparta	0	0	2	0	0	2	6%
No identificada	3	11	3	0	0	17	50%
TOTAL	6	19	5	2	2	34	100%

El mayor número de anotaciones no fueron identificadas con un total de 17 (50%), continúa Emdisalud con 7 (20%); Saludvida tiene 4 (12%), con 2 anotaciones aparece Asmetsalud, Nueva Eps y Comparta; porcentualmente 6%.

En el mes de Agosto se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias del mes de Julio, generando que los usuarios y usuarias conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Agosto 2017

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	20	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	20	
CASTILLO	32	
CDV	20	
CENTRO	20	
DANUBIO	40	
FLORESTA	20	
FORTUNA	20	
LLANITO	16	
PROGRESO	20	
VERSALLES	40	
TOTAL	268	

En el mes se realizaron 14 capacitaciones.

