

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – III TRIMESTRE DE 2020

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU

OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad

ALCANCE

Desde de la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento

MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.

1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) III TRIMESTRE 2020

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F III TRIMESTRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F III TRIMESTRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690- Línea convencional 6138162	205	66
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	52	17
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	52	17
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		309	100%

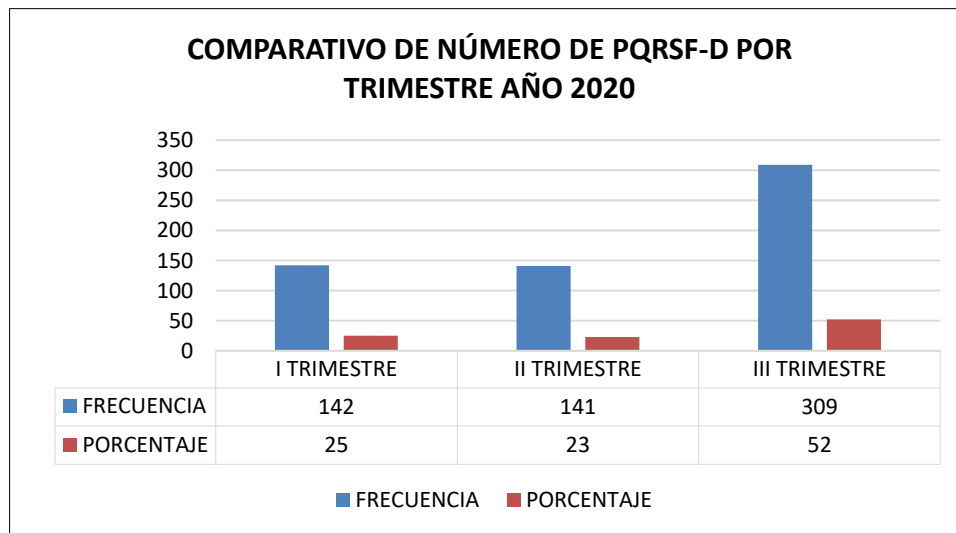
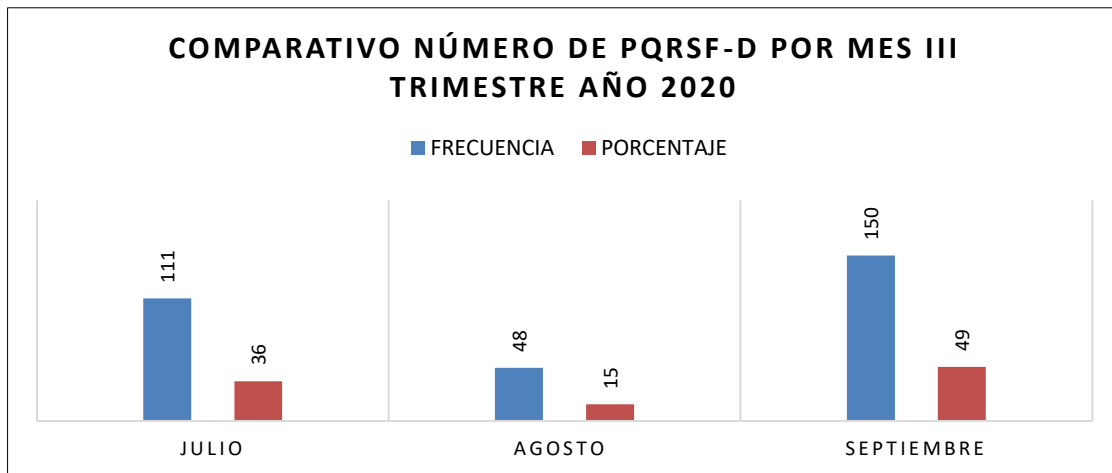
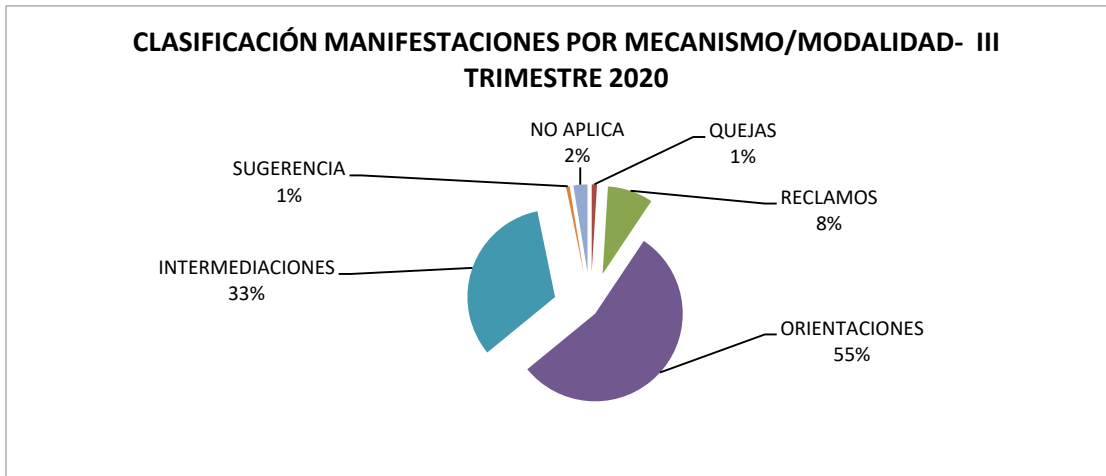
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F III TRIMESTRE 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f III TRIMESTRE 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	1
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores s del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	26	8
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	1
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	169	55
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	101	33
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICA		8	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	1	1
TOTAL		309	100%

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS III TRIMESTRE 2020

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES III Trimestre 2020

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ASMETSALUD	0	7	0	0	22	12	0	0	0	41	13
COMPARTA	0	1	0	0	16	6	0	1	0	24	8
COOSALUD	0	0	0	0	15	15	0	0	0	30	10
NO IDENTIFICADO	0	3	0	0	0	2	0	1	0	6	2
MEDIMAS	0	0	0	0	7	6	0	0	0	13	4
NUEVA EPS	2	14	0	2	85	52	0	5	1	161	52
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	1	0	0	13	8	0	0	0	22	7
NO ASEGURADO	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANITAS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	1
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	2
TOTAL	2	26	0	2	169	101	0	8	1	309	100%

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO III TRIMESTRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	3	0	2	22	6	0	0	0	33	11
CONSULTA EXTERNA	0	11	0	0	75	82	0	1	0	169	55
ENFERMERÍA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
FARMACIA	0	8	0	0	4	0	0	0	1	13	4
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	3	0	0	0	0	4	2
P Y P	0	0	0	0	21	10	0	0	0	31	10
URGENCIAS	1	1	0	0	2	0	0	0	0	4	1
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	1	1	0	0	1	1	0	0	0	4	1
LABORATORIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS Y DEBERES-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB-INTERMEDIACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	1	0	0	14	2	0	0	0	17	5
NO APLICA	0	0	0	0	24	0	0	7	0	31	10
TOTAL	2	26	0	2	169	101	0	8	1	309	100

Fuente: Formato registro diario de atención 22

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD III trimestre 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	10	7	0	0	0	18	6
CARDALES	0	3	0	0	18	16	0	0	0	37	12
CASTILLO	0	0	0	0	16	6	0	1	0	23	7
CDV	1	0	0	0	9	24	0	0	0	34	11
CENTRO	0	1	0	0	4	3	0	0	0	8	3
DANUBIO	1	5	0	0	18	20	0	0	0	44	14
FLORESTA	0	4	0	0	13	11	0	0	0	28	9
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	8	0	1	7	0	0	0	1	17	5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	3	0	1	14	8	0	0	0	26	8
VERSALLES	0	0	0	0	3	3	0	0	0	6	2
NO APLICA	0	1	0	0	53	3	0	7	0	64	20
FORTUNA	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	1
TOTAL	2	26	0	2	169	101	0	8	1	309	100

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION III Trimestre 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	9	1	0	151	91	0	6	0	258	83
DE 1 A 5 DIAS	2	15	1	0	18	9	0	2	1	48	16
DE 6 A 10 DIAS	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	1
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	26	2	0	169	101	0	8	1	309	100

INDICADOR: TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F II TRIMESTRE 2020

NOMBRE DEL INDICADOR	META	II TRIMESTRE 2020 (anterior)	III TRIMESTRE 2020 (actual)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR- III TRIMESTRE 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	1.9 DÍAS	1.2 DÍAS	3.4 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS, DENUNCIAS COMPARATIVO		11	29	91

La tendencia es al aumento en el número de quejas, reclamos y Denuncias en el III Trimestre del año 2020 con relación al Trimestres anterior y a la disminución comparado con el mismo periodo del año anterior. En lo relacionado al tiempo en días para resolución de PQRSD-f la tendencia es a la disminución comparado con el trimestre anterior y con el trimestre del mismo periodo año anterior. La disminución de pqr en el periodo obedece a la situación que se presenta por la pandemia del covid 19, que también ha disminuido la asistencia de usuarios a centros de salud, optando mayormente por el contacto telefónico o virtual

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, III TRIMESTRE 2020
 Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el III Trimestre 2020

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	CENTRO/FAMISANAR	C. EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO/PAGINA WEB	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, REFIERE QUE POR PROBLEMAS DE INTERNET Y POR INCONVENIENTES PRESENTADOS A LA DOCTORA DE TURNO, NO SE PUDO DAR CUMPLIMIENTO DE LA CITA, A LA ESPERA PARA REPROGRAMAR, SE LE ASIGNO CITA PARA EL DÍA 6 DE JULIO 2020	1 DIAS	CELULAR 3173116354
QUEJA	CDV /NUEVA EPS	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	TELEFONICA	SE REMITE A COORDINADORA DE FACTURACION, INTERVENTORA CONTRATO, JEFE PY P. EL DÍA 3 DE JULIO FACTURACION COORDINA QUE LE ASIGNAN CITA PARA EL DIA 7 DE JULIO, EN FORMA TELEFONICA, A LAS 8 AM, CON LA DOCTORA AIDA	1 DÍAS	CELULAR 3126972112
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA, REFIEREN QUE ESTÁ PENDIENTE SE LLAMA POSTERIORMENTE PARA INFORMAR QUE PUEDE RECLAMAR EL MEDICAMENTO	3 DIAS	CELULAR 3118923032
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO/PAGINA WEB	SE GESTIONA EN FARMACIA. UNA VEZ SE DISPONE DEL MEDICAMENTO, SE LE ENTREGA A DOMICILIO	3 DIAS	CELULAR 3207997738
QUEJA	DANUBIO/NUEVA EPS	URGENCIAS	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	PRESENCIAL	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS PERTINENTES	3 DIAS	TELF 3182299678
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	TELEFONICO	SE REMITE A REGENTE FARMACIA PARA REVISIÓN DEL CASO. SE INFORMA AL USUARIO UNA VEZ HUBO DISPOSICIÓN DEL MEDICAMENTO	8 DIAS	CELULAR 3134158136
RECLAMO	CARDALES/ASMET SALUD	C. EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO/PAGINA WEB	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 31 DE JULIO 2020 A LAS 8:30 AM CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA, CENTRO DE SALUD CARDALES	1 DIAS	CELULAR 3046238964
QUEJA	NUEVA EPS / FARMACIA	FARMACIA	REGENTE DE FARMACIA VERSALLES QUIEN REPORTA CASO DE USUARIO LUIS EDUARDO FILIPO GARAY, IDENTIFICADO CON CC 91423216, QUIEN MALTRATA AL PERSONAL RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN EN FARMACIA. ADUCE QUE INDISPONE A LOS DEMÁS USUARIOS Y ENVIAR VIDEOS NO SABE A QUIEN. SOLICITA INTERVENCIÓN PARA GARANTIZAR EL RESPETO A LOS FUNCIONARIOS	CORREO@	SE REMITE AL CORREO DE LA NUEVA EPS PARA QUE COMO ASEGURADORA RETROALIMENTAN EN EL USUARIO EL DEBER DE BUEN TRATO AL PERSONAL DE SALUD	1 DIAS	NO APLICA
RECLAMO	NUEVA EPS / DANUBIO		FUNCIONARIA DE NUEVA EPS QUE A TRAVÉS DE AUDITORÍA MÉDICA REPORTA QUEJA DE SUPERSALUD, A SABER: Usuario de 36 años, según ADRES activo con la EPS NUEVA EPS con diagnóstico Dolor de senos, quiste simple en mama derecha requiere valoración por medicina general para que le envíen exámenes de ecografía de mama y posterior a este examen cita de ginecología para lectura de resultados, pero al comunicarse con la entidad, informan que no hay agenda abierta, motivo por el cual manifiesta su inconformidad, según el análisis de la llamada).	CORREO@	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS. CONFIRMAN QUE EL DÍA 12 DE AGOSTO DE 2020, LA USUARIA ENITH TORRES DE LA ROSA, CC 36733578, FUE ATENDIDA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, POR LA DOCTORA JENNIFER ANDREA CHAVEZ SUÁREZ	2 DÍAS	NO REPORTA

			Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente				
RECLAMO	NO APLICA	CONT RATA C IÓN	Suscribí contrato de prestación de servicios profesionales 20-00101 con ustedes, y el día 31 de junio de 2020. entregu´e al abogado Félix, la cuenta de cobro 1 y la cuenta de cobro final con todas las firmas y soportes. A la fecha dichas cuentas no han sido pagadas, agradezco se me brinde información del pago y se haga efectivo. Gracias	CORREO@	LA ENTIDAD MEDIANTE OFICIO DE SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO ESE-SA-038-20 DA RESPUESTA A LA USUARIA	9 DÍAS	NO APLICA
RECLAMO	DANUBIO/ NO IDENTIFIC A	URGE NCIAS	MI RECLAMO ES LA SIGUIENTE, DESDE HACE 8 DÍAS HE ESTADO SOLICITANDO CITA MÉDICA URGENTE PORQUE ME DIO PARALISIS FACIAL. YA FUI AL DANUBIO DOS VECES Y AL CASTILLO, MI PREOCUPACIÓN ES QUE CADA VEZ QUE VOY DE URGENCIAS SON DROGAS DIFERENTES, CON DIFERENTES MÉDICOS. NECESITO UNA RESPUESTA YA QUE LOS DOLORES DE CABEZA Y COSQUILLEO EN LA CARA SON CONSTANTES Y TENGO LA CARA TORCIDA. ESTOY CANSADA DE PEDIR CITA MÉDICA Y NINGÚN PUESTGO DE SALUD ME HA ATENDIDO EL LLAMADO	CORREO@	SE REMITE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD, NO SE HA PODIDO CONTACTAR A LA USUARIA, SE LLAMA AL CELULAR Y NO RESPONDE. SE LE SOLICITA DAR UBICACIÓN CENTRO DE SALUD, Y TELEFONO, PARA DARLE SOLUCIÓN A SU INQUIETUD. SE CONFIRMA EN BASE DE DATOS, ATENCION EN CAENTRO DE SALUD CASTILLO, EL DÍA 12/08/2020, PROGRAMA DE CRÓNICOS	1 DÍAS	3228943393
RECLAMO	NUEVA EPS / FARMACI A	FARMA CIA	FUNCIONARIA DE NUEVA EPS QUE A TRAVÉS DE AUDITORÍA MÉDICA REPORTA QUEJA DE SUPERSALUD, A SABER: suario de 68 años de edad, es verificado en Adres, activo en Nueva Eps régimen subsidiado con diagnóstico de esquizofrenia, ACV, informa que tiene pendiente la entrega de los medicamentos correspondientes al mes de Agosto (Atorvastatina, olanzapina, omeprazol, vitamina, aspirina, clorfenamina, wassertrol, nistatina, sulfato, pañales) - reitera que tiene pendiente los medicamentos e insumos que corresponden a la entrega mensual, adiciona que no se los hacen llegar a domicilio y ella es cuidadora mayor de 70 años con comorbilidades que tampoco puede salir de su residencia, indica que el usuario tiene 6 días sin medicamentos, la farmacia no quiere entregar los medicamentos en su domicilio, se envía para validación y gestión según Ley Estatutaria 1751 de 2015 artículo 10 y 11	CORREO@	SE REMITE A FACTURACIÓN Y REGENTE DE FARMACIA. CONFIRMAN ENTREGA DE MEDICAMENTOS RELACIONADOS, EN FECHA 14 DE AGOSTO 2020	1 DÍAS	NO APLICA
RECLAMO	ASMET/ CARDALE S	CONS ULTA EXTER NA	PRESENTA RECLAMO POR EL NO CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LA CITA PARA LA MENOR ROSA LINDA TORRES, MANIFIESTA QUE LA CITA LA TENIA EN LA FECHA, A LAS 9 AM, POR TELECONSULTA Y NUNCA LA LLAMARON	TELEFONI CA	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SE LE REASIGNA CITA PARA EL DÍA LUNES 31 DE AGOSTO, A LAS 11:00 AM, CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA (TELECONSULTA)	INMEDI ATAME NTE	3223893388
RECLAMO	NUEVAEP S/FARMA CIA	FARMA CIA	OLICITA INFORMACIÓN POR NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO FENITOINA	TELEFONI CA	SE GESTIONA EN FARMACIA, SE ACLARA QUE EL FENOBARBITAL ES PARA UN MES Y EL MEDICAMENTO FENITOINA SE LE ENTREGA EN FLORESTA EN EL DÍA 01/9/2020	1 DÍAS	312627930

RECLAMO	NUEVA EPS /DANUBIO	CONSULTA EXTERNA	RECLAMA OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA, REFIERE QUE HACE DOS SEMANAS QUE LA SOLICITÓ Y AÚN NO LE HAN LLAMADO	CORREO@	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 03/09/2020 A LAS 9:00 AM CON LA DOCTORA YENNIFER	INMEDIATA	3222725190
RECLAMO	NUEVA EPS / FARMACIA	FARMACIA	RECLAMACIÓN POR MEDICAMENTOS PENDIENTES (METROPOLOL 50 MG, NISTATINA CREMA CORRESPONDIENTE A LA ENTREGA DE JUNIO-JULIO (PROYECTION LIFE	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA Y EN LA FECHA SE ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES	INMEDIATA	3214775634
RECLAMO	ASMET/DANUBIO	FACTURACION	REFIERE NO OBTENER RESPUESTA A SOLICITUD DE ASIGNACIÓN CITA POR EL LINK. TAMBIÉN RECLAMA LA NO DISPONIBILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO DEL CENTRO DE SALUD	COOREO @PAG WEB	SE LE SOLICITAN DATOS PARA ASIGNACION DE CITA Y SE REMITE A FACTURACION. SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 14 DE SEPTIEMBRE A LAS 6:00 AM, TELECONSULTA	1 DIA	3118099949
RECLAMO	ASMET/DANUBIO	C. EXTERNA	REFIERE QUE TENÍA TELECONSULTA A LA 1:30 PM Y A LAS 3 PM AÚN NO LA HABÍAN LLAMADO	TELEFONICA	SE CONFIRMA QUE LA USUARIA FUE ATENDIDA A LAS 6:00 PM POR TELECONSULTA.	1 DIA	3123355628
RECLAMO	ASMET/FORESTA	SERVICIOS ESEB	NO CONFORMIDAD POR NO ENVÍO DE FÓRMULA PARA MEDICAMENTO DE USUARIO CRÓNICO. REFIERE QUE NO LA ESTÁN ENVIANDO AL CORREO ASIGNADO PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN RESOLUCIÓN 521	COOREO @PAG WEB	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD. SE COMUNICA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA Y ENVÍAN LA FÓRMULA DEL USUARIO, LA CUAL SE REMITE AL CORREO INSTITUCIONAL DE ASMETSALUD PARA LO PERTINENTE	2 DIAS	yolanda.castillo@asmet-salud.com
RECLAMO	COMPART A/ CARDALS		REPRESENTANTE COMPART SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA CITA, REFIERE QUE LA USUARIA NO HA TENIDO ACCESIBILIDAD AL SERVICIO, POR NO DISPOSICIÓN DE AGENDA, REMITIDA DESDE SUPERSALUD	COOREO @PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 14 DE SEPTIEMBRE, POR MODALIDAD TELECONSULTA, CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA, DE 7 AM A 11 AM	1 DIA	3106325109/3106325109
RECLAMO	ASMET/FORESTA	ADMINISTRATIVA	FUNCIONARIA DE ASMETSALUD REFIERE NO CONFORMIDAD PORQUE EN LA EPS NO RECEPCIONAN AÚN LA FÓRMULA PARA QUE SE PUEDA ENTREGAR EL MEDICAMENTO AL USUARIO. ARGUMENTA QUE DEBEN SUBIRLO A LA PLATAFORMA PARA PROCEDER CON EL DOMICILIO	CORREO @PAG WEB	SE GESTIONA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA. REFIEREN QUE SÍ HAN ENVIADO LA FORMULA AL CORREO DE LA JEFE YOLANDA. SE SOLICITA QUE ENVIEN LAS FÓRMULAS Y SE ENVIA DESDE SIAU AL CORREO DE LA JEFE YOLANDA Y ADICIONALMENTE AL CORREO. SANTANDER@GMAIL.COM. PORQUE ACLARAN QUE ESTE ES AL QUE DEBEN ENVIAR. SIN EMBARGO, EL CORREO REBOTA. SE LLAMA A ASMETSALUD Y LA FUNCIONARIA MEIBEL ACLARA QUE EL CORREO ES: SEDESANTANDER@ASMETSALUD.COM. NUEVAMENTE SE ENVIA LA FORMULA Y SE CONFIRMA RECIBIDO., QUIEN EN FECHA 17/09/2020 INFORMA QUE SE REMITE HC A ASMETSALUD, AL USUARIO SE LE PROGRAMÓ NUEVA CITA PARA EL 15/10/2020 CON MÉDICO	5 DÍAS	6203719-3116058891(ASMETSALUD)
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	RECLAMA POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS: AMLODIPINO Y CLOROTIAZIDA	TELEFONICA	SE INDAGA A FARMACIA QUIEN INFORMA QUE LOS MEDICAMENTOS ESTAN PENDIENTES. SE ESPERA QUE EN LA SEMANA PRESENTE SE HAGA EL DESPACHO DEL LABORATORIO QUE LOS SURTE. EL DÍA 23/09/2020 SE CONFIRMA QUE YA ESTÁN DISPONIBLES LOS MEDICAMENTOS, SE LLAMA EN REITARADAS OCASIONES AL USUARIO PERO EL TELÉFONO SE VA A CORREO DE VOZ. SE LLAMA A FARMACIA Y LA AUXILIAR CONFIRMA QUE EL USUARIO RECLAMÓ EL MEDICAMENTO PENDIENTE EN FECHA 24/09/2020	3 DÍAS	3132696856
RECLAMO	NO IDENTIFICADA/FLORESTA	ODONTOLÓGICA	SOLICITUD PAG WEB PQRS 103 Y 104, SOLICITA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECLAMO	CORREO @PAG WEB	SE REMITE EL RECLAMO AL COORDINADOR JOSÉ QUINTANA QUIEN ASIGNA CITA PARA EL 23 DE SEPTIEMBRE A LAS 10:30 AM EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	INMEDIATA	3157433461

RECLAMO	NUEVA EPS /ADMINISTRATIVA	C EXTERNA	FUNCIONARIA DE NUEVA EPS ENVIA QUEJA RIESGO DE VIDA #1370773 , DONDE SOLICITA CITA DE MEDICINA GENERAL PARA LA USUARIA QUIEN LLEVA VARIOS DIAS INTENTANDO TRAMITAR CITA PARA REVISION DE EXAMENES DE LABORATORIO	CORRE@ PAG WEB	LA CITA DE LA SEÑORA MEDEL GIL MARIA ESTELA C.C: 63466202, LE QUEDA ASIGNADA PARA EL DIA 24 DE SEPTIEMBRE A LAS 2:00 PM CON EL DR ELVIS MONSALVE, ESTARÁN COMUNICÁNDOSE AL TELÉFONO 3203417215, EN EL PUESTO DE SALUD EL DANUBIO POR TELECONSULTA	INMEDIATA	3203417215
RECLAMO	NUEVA EPS /ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN QUE LLEGA POR @ DE LA NUEVA EPS SOBRE UNA ACCIÓN DE TUTELA PARA AUTORIZACIÓN RX AP Y LATERAL DE PIERNA IZQ Y VALORACIÓN POR ORTOPEDIA	CORRE@ PAG WEB	SE CONFIRMA QUE EL USUARIO RECIBIÓ AUTORIZACIÓN PARA EL RX EL DÍA 22 DE SEP DE 2020 Y LA CITA DE ORTOPEDIA NO ES COMPETENCIA DE LA ESEB.	INMEDIATA	NUEVA EPS @
RECLAMO	NUEVA EPS/ADMINISTRATIVA	C.EXT ERNA	REFERENCIADO POR @ MAGDA.QUINTANA DE LA NUEVA EPS, SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA	CORRE@ PAG WEB	SE GESTIONA CON FACTURACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE LA CITA PARA EL DÍA 29 DE SEP A LAS 11 AM	INMEDIATA	3142848425
RECLAMO	ASMET/CAMPIN	C. EXTERNA	REFIERE EL FAMILIAR MARTIN PEÑA , QUE HAN SOLICITADO TRES VECES POR EL LINK LA CITA Y NO LA HAN ASIGNADO	PRESENCIAL	SE ASIGNA CITA PRESENCIAL PARA EL DIA 6 DE OCTUBRE A LAS 6:20 AM CON LA DRA MONTOYA. SE HABLA CON LA MADRE DE LA NIÑA, SEÑORA NELSY SUAREZ	INMEDIATA	3213029394
RECLAMO	NUEVAEPS/FLORESTA	C. EXTERNA	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA, REFIERE DIFICIL COMUNICACIÓN TELEFONICA Y NO ACCESO A INTERNET	PRESENCIAL	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN , SE LE ASIGNA CITA PARA EL JUEVES 1 DE OCTUBRE 2020 , DE 6:30 A 7:00 AM, MODALIDAD TELECONSULTA, DOCTOR GINO	INMEDIATA	3173499057
RECLAMO	NUEVA EPS /FARMACIA	FARMACIA	INCONFORMIDAD POR LA NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO INSULINA GLARGINA LAPICERO. ARGUMENTA QUE LLAMA AL NÚMERO DE CONTACTO Y NO RESPONDEN	CORRE@ PAG WEB	SE REMITE A REGENTE FARMACIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS. SE CONFIRMA QUE EN FECHA 23/09/2020, EL USUARIO RECLAMA EL MEDICAMENTO EN FARMACIA. SE REMITE INFORMACION A NUEVA EPS	1 DÍA	3134158136

1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, III TRIMESTRE 2020 CAUSAS CALIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	Calidad/ insatisfacción por servicios prestados remisiones tratamiento procedimientos etc		
Comunidad, urgencias	1	2	3	Sugerencia de mejorar el link de la página para mayor facilidad al usuario. Trato poco amable a adulto mayor del recurso humano en atención de urgencias, en especial del profesional médico. NO CONFORMIDAD POR DIFERENTES DIAGNOSTICOS Y NO ACCESIBILIDAD A LA CITA DE CONSULTA EXTERNA PARA DEFINIR SU PROBLEMA DE SALUD
PORCENTAJE	33	67	100	

Causas Administrativas

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
ADMINISTRATIVA/CONTRATACIÓN	0	0	1	0	1	NO CONFORMIDAD POR IMPUNTUALIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE HONORARIOS COMO OPS
PORCENTAJE	0	0	100	0	100%	

CAUSAS OPORTUNIDAD:

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/de mora en la atención de urgencias	Oportunidad: demora en la entrega de autorizaciones	Oportunidad/ demora en la atención de la cita	Oportunidad/d emora en la entrega de medicamento s	Demora en la asignación de la cita		
FARMACIA/C. EXTERNA, ADMINISTRATIVA	0	1	3	9	8	21	Demora en la entrega de medicamento NISTATINA, INSULINA LACTUS. Demora en la asignación de citas centro, cardales, Cdv solicitud de Formula por medicamento de Asmetsalud, que es remitido al correo CITA institucional de Asmetsalud para lo pertinente. Orientación a usuaria sobre solicitud de nuevo cita, de acuerdo a la evolución de su tratamiento. Las no conformidades por falta de oportunidad en la entrega de medicamento, se gestiona en farmacia y una vez disponible se informa a los usuarios para el reclamo correspondiente
PORCENTAJE	0	5	14	43	38	100	RECLAMOS POR INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LAS CITAS. SE GESTIONA Y SE ASIGNA NUEVA CITA. NO CONFORMIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SE GESTIONA CON REGENTE Y SE HACE LA ENTREGA RESPECTIVA. INCONVENIENTES EN ASIGNACIÓN DE CITA, SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE ASIGNA

CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/ AREA/PRO CESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/info rmación inadecuada al usuario	Orientación/debere s y derechos de los usuarios	Orientación/in formación del SGSS	Orientación/referen te a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
FARMACIA/ ADMINISTR ATIVA ENFERME RIA, LABORATO RIO, NO APLICA, PYP, URGENCIA S EPS, OTROS SERVICIOS ESEB, CONSULTA EXTERNA	0	3	5	13	23	118	162	Solicitud de los usuarios para definir la cantidad de medicamento entre lo que formula Proyeccion Life y lo entregado por la farmacia ESEB. Solicitudes referentes al medio de asignación de citas médicas, p y p, información sobre procedimientos en centros de salud, solicitud por demoras en la asignación de citas, solicitudes estado de afiliación, proceso para portabilidad, solicitudes de usuarios sobre servicios competencia de la EPS (citas especializadas, IPS de atención
PORCENTA JE	0	2	3	8	14	73	100	PROGRAMAS DE P Y P, ATENCIÓN DE URGENCIAS. ORIENTACIÓN A USUARIOS PARA SER ATENDIDOS POR PORTABILIDAD Y PARA HACER AFILIACIÓN A UNA EPS Orientación sobre el traslado de una Eps a otra, direccionamiento a Eps para autorización consulta especializada; direccionamiento a EPS para solicitud de prueba covid. Orientaciones para solicitud de citas a través del link, atenciones de p y p (crecimiento y desarrollo, vacunación, controles prenatales), urgencias, trámites administrativos; orientaciones sobre trámites de portabilidad, inclusión del núcleo familiar en Eps y sobre nivel de sisbén, Direccionamiento a Eps para autorizaciones, direccionamiento a centros de salud sobre servicios ESEB

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de citas médicas	Intermediación/gestión asignación cita odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, ODONTOLOGÍA, ADTVA, pyp	97	3	9	109	<p>Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica y odontológica centros de salud (usuarios que refieren no tener acceso a internet y no poderse comunicar con los números de contacto de los centros de salud). Gestión para la entrega de historias clínicas para presentar en EPS o solicitar copias para traslados a otro centro de salud</p> <p>INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITAS EN CENTROS DE SALUD CDV, CARDALES, FLORESTA Y DANUBIO. USUARIOS ARGUMENTAN TENER INCONVENIENTES CON LA ACCESIBILIDAD AL LINK Y DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA. SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA PARA CONFIRMAR ATENCIÓN DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, SOLICITUD DE CERTIFICADO LABORAL</p> <p>Se gestionó con el proceso de facturación la asignación de citas a los usuarios que manifestaron inconvenientes con el acceso al link o con el contacto telefónico del centro de salud. A través del SIAU se asignaron las correspondientes atenciones en los centros de salud Cdv, Danubio, Cardales, Versalles, Floresta y Campín. Se asigna de igual manera cita de odontología, y otra usuaria quien solicita cita para su hijo, al cierre de esta información no reportó los datos para la gestión de la cita. Se gestionó en coordinación de enfermería para la certificación de crecimiento y desarrollo, se da orientación sobre solicitud de historias clínicas, y se logra intermediar con Asmetsalud para no cambio de remisión, a usuario que solicita cita por especialista</p>
PORCENTAJE	89	3	8	100	

CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB			
NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS/ otra ips	8	8	8	<p>Usuaría quien solicita atención, competencia de Clínica Magdalena</p> <p>SOLICITUD DE ATENCIONES QUE SON COMPETENCIA DE EPS COMPARTA, NUEVA EPS. SOLICITUDES DE CITAS ESPECIALIZADAS CORRESPONDIENTES A CLÍNICA MAGDALENA</p> <p>Solicitud de examen (ecografía transvaginal) que es competencia de la Nueva Eps, medicamento especializado que se debe entregar en Bucaramanga y solicitud de atención de consulta externa que corresponde a Ips Forpresalud</p>
PORCENTAJE	100	100	100	

CAUSA ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO			
NO APLICA/CONSULTA EXTERNA	3	3	3	<p>Usuaría quien manifiesta que no le entregan el medicamento por ser pico y cédula, se aclara que no obtuvo información en farmacia, sino por otro paciente en fila. Usuaría quien no llegó oportunamente a la atención de la cita y usuaria quien rechazó cita virtual porque la prefería presencial, y en el centro de salud se confirma que usuaria presentaba síntomas y no se podía exponer al personal médico al contagio. En todos los casos se aclara la situación y se retroalimenta en las usuarias el cumplimiento de deberes</p>
PORCENTAJE	100	100	100	

CAUSAS SEGURIDAD DEL PACIENTE

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	SEGURIDAD DEL PACIENTE		
FARMACIA	1	1	Sugerencia de usuario sobre protocolos de atención en Farmacia Versalles para protección de los usuarios y evitar el contagio por covid 19. Se remite al líder de salud ocupacional, quien hace seguimiento y verificación al respecto.
PORCENTAJE	100	100	

Causa Maltrato de usuarios a funcionarios de salud

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD		
COMUNIDAD (USUARIO AGRESIVO)	1	1	REGENTE REMITE NO CONFORMIDAD REFERENTE A USUARIO QUE TRATA MAL A LOS AUXILIARES DE FARMACIA E INDISPONE EN CONTRA A LOS DEMÁS USUARIOS. SE REMITE A NUEVA EPS PARA FORTALECIMIENTO DE DEBERES Y DERECHOS
PORCENTAJE	100	100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 9. Mecanismos de PASS III Trimestre 2020

En el Trimestre Suspendidas reuniones presenciales como consecuencia de la situación sanitaria y la restricciones por la pandemia del covid-19. Se remite al correo electrónico de la Asociación de usuarios información de interés para la atención, y los informes de PQRSD-F correspondientes al periodo.

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Se remite información referente a actividades de participación social (invitaciones de convocatorias de Eps, acciones de mejoramiento para garantizar accesibilidad y oportunidad en la atención)	Remisión a correos electrónicos miembros asociación de oficios e información	Información socializada	No realización de reuniones presenciales por situación de la pandemia del covid 19, y no realización de las virtuales por falta de la herramienta tecnológica de los miembros de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se remite información de PQRS Y ENCUESTAS	Remisión a correos electrónicos a miembros de la Asociación de los informes relacionados	Información socializada	Falta de accesibilidad de los miembros de la asociación a los medios virtuales

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías II Trimestre 2020

Las capacitaciones Presenciales en centros de salud, dirigidas a usuarios, restringidas por la restricción generada por la pandemia del Covid 19

Tabla 16. Capacitaciones a Usuarios y Usuaris SEPTIEMBRE 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES
CAMPIN	15
CARDALES	12
CASTILLO	14
CDV	13
CENTRO	11
DANUBIO	12
FLORESTA	15
FORTUNA	7
LLANITO	10
PROGRESO	11
VERSALLES	12
*USUARIOS NO IDENTIFICAN CENTRO DE ATENCION	57
TOTAL	189

Capacitaciones relacionadas a centros de salud se realizan en forma telefónica en el proceso de realización de encuestas

*Capacitaciones a usuarios registrados a través de la página web.

3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el mes de SEPTIEMBRE 2020 se realizaron las siguientes capacitaciones:

Tabla 17. Capacitación realizada a funcionarios Septiembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR EN LOS FUNCIONARIOS LOS DERECHOS Y DEBERES, Y EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA GARANTIZAR UN SERVICIO QUE GENERE CONFIANZA INSTITUCIONAL	DEBERES Y DERECHOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL	1	21	Se remite información a los correos electrónicos de cada servidor con la información relacionada

3.1 Capacitaciones a Asociación de usuarios

Tabla 18. Capacitación realizada a Miembros Asociación usuarios septiembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE MIEMBROS ASOCIACIÓN DE USUARIOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR EN LOS FUNCIONARIOS LOS DERECHOS Y DEBERES, Y EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA GARANTIZAR UN SERVICIO QUE GENERE CONFIANZA INSTITUCIONAL	DEBERES Y DERECHOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL	1	12	Se remite información a los correos electrónicos de cada miembro de la asociación

