

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – AÑO 2019 CONSOLIDADO

### 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

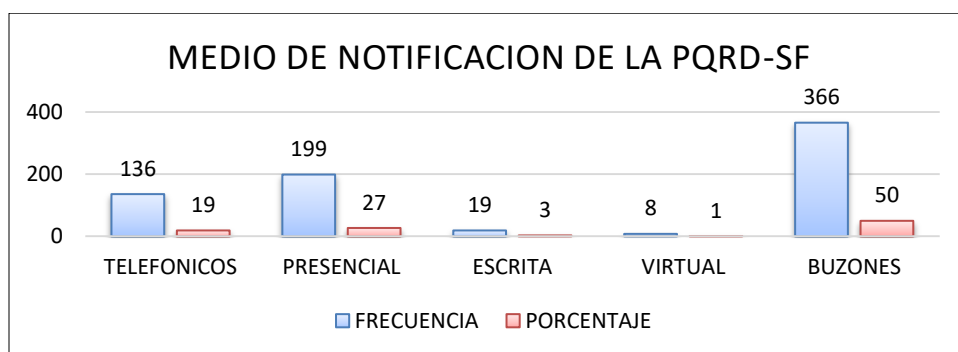
## 1.1 INFORME PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) AÑO 2019

### 1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F AÑO 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F AÑO 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	136	23
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	199	23
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	19	3
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	8	2
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	366	49
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>728</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina SIAU Eseb

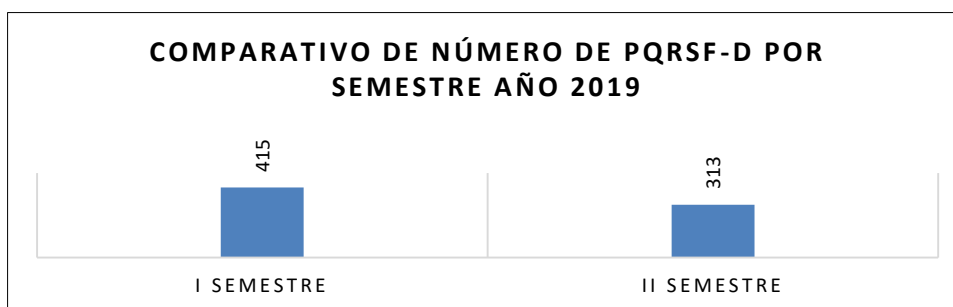
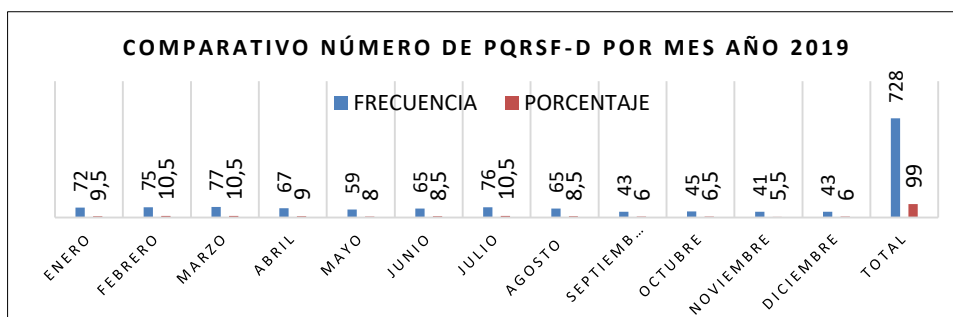
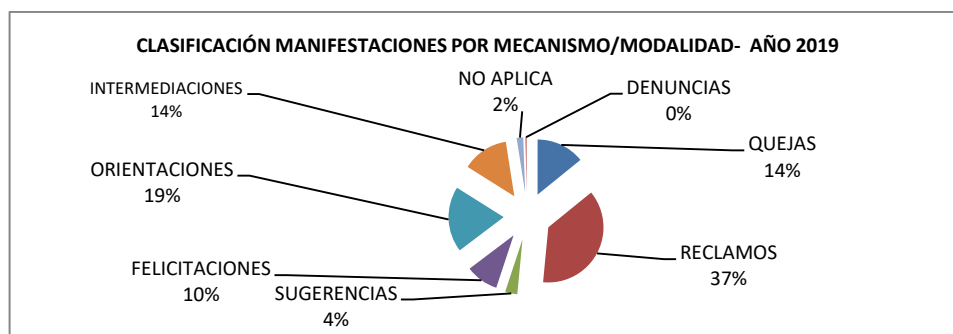


### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F AÑO 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f AÑO 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	103	16
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	272	36
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	26	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	140	19
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	99	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	70	9
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	4	1
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		14	4

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



### 1.1.3 PQRSF-ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS AÑO 2019

Tabla 3. EPS/ PQRSF- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES AÑO 2019

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICABLE	TOTAL	%
ASMETSALUD	14	37	1	3	8	28	4	2	97	13
COMPARTA	7	21	1	4	11	10	2	1	57	8
EMDISALUD	7	33	0	5	23	16	6	4	94	12,5
MEDIMAS	3	18	0	1	7	5	1	0	35	5
NUEVA EPS	14	38	1	4	33	17	8	1	116	16
SALUDVIDA	14	46	1	3	25	18	5	3	115	16
NO IDENTIFICA	43	78	0	6	10	1	42	1	181	25
COOSALUD	0	1	0	0	3	1	1	0	6	0,5
COOMEVA	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,1
EPS OTRO MUNICIPIO	1	0	0	0	7	0	0	0	8	1
FAMISANAR	0	0	0	0	2	1	0	0	3	0,4
NO ASEGURADO	0	0	0	0	9	2	1	0	12	1,5
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	2	3	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>272</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>140</b>	<b>99</b>	<b>70</b>	<b>14</b>	<b>728</b>	<b>100%</b>

### 1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso AÑO 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES AÑO 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJ A	RECLAM O	DENUNC IA	SUGERENC IA	ORIENTACION ES	INTERM EDIACION ES	FELICIT ACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	2	150	0	10	19	27	0	0	208	28.5
CONSULTA EXTERNA	26	43	3	2	9	26	32	0	141	19
ENFERMERÍA	5	3	0	0	5	1	1	0	15	2
FARMACIA	2	31	0	4	3	1	2	0	43	6
ODONTOLOGÍA	15	16	0	0	4	2	19	1	57	8
P Y P	19	9	1	1	9	4	4	2	49	6.5
URGENCIAS	9	8	0	0	5	2	6	0	30	4
VIGILANCIA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2
FACTURACION	21	8	0	9	8	3	4	0	53	7
LABORATORIO	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0.4
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD- ORIENTACIONES	0	0	0	0	14	0	0	0	14	1.8
DERECHOS Y DEBERES- ORIENTACIONES	0	0	0	0	6	0	0	0	6	0.8
AFILIACION,ASEGURAMIE NTO, SGSSS- ORIENTACIONES	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0.4
SERVICIOS ESEB, ASIGNACION DE CITAS, INTERMEDIACIONES	1	0	0	0	5	30	1	0	37	5
NO APLICA	1	1	0	0	50	3	1	11	67	9
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>272</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>140</b>	<b>99</b>	<b>70</b>	<b>14</b>	<b>728</b>	<b>100%</b>

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

### 1.1.5 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION AÑO 2019

Tabla 5. Centros de salud PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION AÑO 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAM O	DENUNCIA S	SUGERENC IA	ORIENTACION ES	INTERM EDIACION ES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
CASTILLO	13	34	0	3	8	9	5	1	73	10
CDV	19	38	0	6	2	8	13	0	86	12
CENTRO	15	24	0	1	2	4	12	1	59	8
DANUBIO	15	27	0	1	7	16	15	1	82	11
FARMACIA	1	41	0	6	4	1	2	0	55	7.5
PROGRESO	9	9	0	1	1	1	8	2	31	4
VERSALLES	13	26	0	3	2	4	1	1	50	7
CAMPIN	6	9	0	0	4	7	2	1	29	4
CARDALES	3	11	1	0	5	23	1	0	44	6
FLORESTA	6	23	3	3	6	6	10	1	58	8
LLANITO	0	20	0	0	0	0	0	0	20	2.7
FORTUNA	1	2	0	0	1	1	0	0	5	0.6
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1
SEDE ADTVA	0	6	0	2	19	15	0	0	42	6
NO APLICA	2	1	0	0	79	4	1	6	93	12.5
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>272</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>140</b>	<b>99</b>	<b>70</b>	<b>14</b>	<b>728</b>	<b>100</b>

### 1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION AÑO 2019

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION AÑO 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	7	62	0	3	138	94	3	8	315	43
DE 1 A 5 DÍAS	38	95	2	7	1	5	23	2	173	24
6 A 10 DÍAS	42	106	2	15	1	0	37	3	206	28
11 A 15 DÍAS	15	9	0	1	0	0	7	1	33	4.5
MÁS DE 15 DÍAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>272</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>140</b>	<b>99</b>	<b>70</b>	<b>14</b>	<b>728</b>	<b>100</b>

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

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2019 (ANTERIOR)	II SEMESTRE 2019 (ACTUAL)	CONSOLIDADO Año 2019	MISMO PERIODO CONSOLIDADO Año 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	3.2	3.8 DIAS	3.5	4.3 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		211	168	379	198

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos - denuncias en el año 2019 con relación al año anterior. En lo relacionados al número de días de resolución de PQRD-SF la tendencia es a la disminución.

### 1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, AÑO 2019

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el AÑO 2019

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CENTRO/POLICIA	URGENCIA	QUEJA POR ACTITUD DEL MEDICO SEGÚN EL USUARIO LE NEGÓ LA ATENCIÓN DE URGENCIA POR SER DEL REGIMEN ESPECIAL DE LA POLICIA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DARSALUD PARA GARANTIZAR LA TENCION Y LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	9 DIAS	AREA RURAL DE CORREGIMIENTO EL CENTRO VEREDA LA CIRA TEL. 3138950070
QUEJA	CAMPIN/SALUDVIDA	C. EXTERRNA	MANIFIESTA QUEJA POR EL NO DILIGENCIAMIENTO COMPLETO Y CORRECTO DE LA FÓRMULA MÉDICA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, LA MÉDICA INVOLUCRADA EN EL IMPASE NO LABORA ACTUALMENTE CON LA ESEB	6 DIAS	<a href="mailto:hectorcorrea@gmail.com">hectorcorrea@gmail.com</a> tel. 3218886894

QUEJA	DANUBIO/ SMETSALU D	ODON TOLO GIA	QUEJA POR EL COBRO INADECUADO DEL ODONTOLOGO POR UN SERVICIO PARTICULAR QUE LE OFRECIÓ EN EL CENTRO DE SALUD	PRESEN CIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y AL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, QUIENES REALIZAN LAS GESTIONES PARA GARANTIZAR EL DERECHO DE LA USUARIA A RECIBIR LA DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS	7 DIAS	DIAGONAL 65 44-50 BARRIO BENJAMIN HERRERA TEL.3134003786
QUEJA	VERSALLE S/NUEVA EPS	ODON TOLO GÍA	QUEJA POR EL MANEJO Y TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO Y POR LA ACTITUD DEL PROFESIONAL	PRESEN CIAL ESCRITA	SE REMITE AL COORDINAR ODONTOLÓGICO QUIEN GARANTIZA UNA SEGUNDA OPINIÓN Y TRATAMIENTO EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	2 DIAS	CALLE 77ª 18-10 BARRIO 20 DE ENERO TEL. 3174892450
QUEJA	PROGRES O/SALUDVI DA	FACT URACI ON	QUEJA POR ACTITUD DEL FACTURADOR, SEGÚN EL USUARIO FUE GROSERO CON PALABRAS INADECUADAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS	PRESEN CIAL ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	2 DIAS	MANZ 15 LOTE 265 BARRIO 22 DE MARZO TEL.3203760609
QUEJA	VERSALLE S/ASMET	FACT URACI ON	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DEL FACTURADOR, NEGACIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITA	ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN Y SE REALIZA LLAMADO DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LA ATENCIÓN HUMANIZADA	3 DÍAS	LOTE 8 LA MANO DE DIOS TEL. 3143278704
QUEJA	CASTILLO/ SALUDVID A	FACT URACI ON	QUEJA POR MAL DIRECCIONAMIENTO DEL FACTURADOR, INFORMACIÓN INCORRECTA AL USUARIO	CORREO ELECTR ONICO	QUEJA REMITIDA POR LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD, SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE FACTURACION SE REALIZA LA CORRECCIÓN EN LA INFORMACIÓN Y SE GARANTIZA LA ORIENTACIÓN ADECUADA A LOS USUARIOS	6 DÍAS	TRANSVERSAL 54 37- 61 LAS FLORES TEL. 3126431208
QUEJA	FLORESTA/ NUEVA EPS	CONS ULTA EXTE RNA	QUEJA POR EL TRATO Y ACTITUD DEL MEDICO EN LA CONSULTA, NO SATISFACCIÓN CON EL EXAMEN FÍSICO REALIZADO	ESCRITO	SE REMITE AL SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIEN REALIZA LOS DESCARGOS AL PROFESIONAL, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD	3 DÍAS	CALLE 71ª BARRIO CRISTO REY TEL 3102613006
QUEJA	PROGRES O/ COMPART A	PYP	USUARIA REFIERE QUE POR MAL PROCEDIMIENTO Y ORIENTACIÓN DE LA AUXILIAR EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR ESTÁ EN ESTADO DE EMBARAZO	ESCRITO	SE REMITE A LA JEFE COORDINADORA DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR, REALIZA LOS DESCARGOS Y LA TOMA DE DECISIONES PARA EVITAR FUTURO ERRORES	6 DÍAS	CARRERA 34 58D – 60 LA ESPERANZA TEL. 3212672704
QUEJA	CARDALE S/ASMET	PYP	QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO EN PLANIFICACION FAMILIAR	VIRTUAL	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE PYP, SE GUIMIENTO MEDICO Y ANALISIS EVENTO	17 DÍAS	TEL 3115841210
QUEJA	FLORESTA/ MEDIMAS	CONS ULTA EXTE RNA	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE Y MAL TRATOPOR PARTE DEL MEDICO	ESCRIT O	SE REMITE AL SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIEN REALIZA LOS DESCARGOS AL PROFESIONAL, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD	7 DÍAS	CARRERA 36 75-12 B. LA PAZ TEL 3168564907
QUEJA	CDV/ EMDIS	ODON TOLO GIA	MAL TARTO DE LA ODONTOLOGA, SEGÚN EL USUARIO NEGÓ LA ATENCIÓN	ESCRIT O	SE REMITE A DARSALUD Y COORDINACIÓN ODNTOLOGÍA, SE DA CITA CON OTRO PROFESIONAL	2 DIAS	CALLE 48ª LOTE 50 TEL. 3214222084
QUEJA	DANUBIO/ SALUDVID A	CONS ULTA EXTE RNA	QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN CONSULTA EXTERNA MEDICA	VIRTUAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA PARA EL ANALISIS Y CONOCIMIENTO	2 DÍAS	DIAG 64 11-45 B LAS GRANJAS TEL 321458611
QUEJA	CASTILLO/ NUEVA EPS	URGE NCIAS	QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO Y ENFERMERA QUE SEGÚN EL USUARIO LO ATIENDEN Y NO LO REMITE EN AMBULANCIA AL SEGUNDO NIVEL, LE RECOMIENDAN IRSE EN TAXI	ESCRIT O	SE REMITE AL OPERADOR EL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A SUBCIENTIFICA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS CORRECCIONES NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD	6 DIAS	CARRERA 20 77-24 BARRIO CAMPO HERMOSO TEL 3144566441
QUEJA	CARDALE S/ASMET	PYP	NO CONFORMIDAD CON LA ACTITUD DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA Y CON EL PROCEDIMIENTO REALIZADO TOMA DE CITOLOGÍA	ESCRIT O	SE REMITE COORDINADORA DE PYP Y SERVICIOS AMBULATORIOS, SE REALIZA EL PROCESO DE INDAGACIÓN Y DISCIPLINARIO PERTINENTE	3 DIAS	CARRERA 21 48-04 BARRIO COLOMBIA TEL 3227538347

QUEJA	DANUBIO/ MEDIMAS	URGENCIAS	QUEJA POR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y LA ACTITUD DEL MEDICO AL DAR LA INFORMACIÓN	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR EL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A SUBCIENTIFICA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS CORRECCIONES NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD	7 DIAS	TRANSVERSAL 47 BIS 79-58 BARRIO SAN PEDRO TEL 3102174333
QUEJA	DANUBIO/ NUEVA EPS	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL OFRECIMIENTO Y COBRO POR SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS PARTICULARES Y EL POSTERIOR NO CUMPLIMIENTO DE LO PACTADO CON EL PROFESIONAL ODONTOLOGÍA	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA LA EMPRESA DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE ODONTOLOGIA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES PARA EVITAR ESTAS ACCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	6 DIAS	CARRERA 15 B 55-02 BARRIO PUEBLO NUEVO TEL 3155347477
QUEJA	DANUBIO/ COMPART A	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL OFRECIMIENTO Y COBRO POR SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS PARTICULARES Y EL POSTERIOR NO CUMPLIMIENTO DE LO PACTADO CON EL PROFESIONAL ODONTOLOGÍA	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA LA EMPRESA DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE ODONTOLOGIA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES PARA EVITAR ESTAS ACCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	8 DIAS	TRANSVERSAL 51 LOTE 189 SAN MARTIN TEL. 3114885560
QUEJA	CASTILLO/ ASMET	URGENCIAS	QUEJA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y POR LA INFORMACIÓN POCO CLARA DEL PERSONAL DE SALUD (FACTURADOR, MEDICO Y ENFERMERA)	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE URGENCIAS LA EMPRESA DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES PARA EVITAR ESTAS ACCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	7 DIAS	CARRERA 28 LOTE 6 SANTA ISABEL II ETAPA TEL 3142504895
QUEJA	FLOREST A/ASMET	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO EN LA ATENCIÓN, SEGÚN LA USUARIA MALTRATA A LOS USUARIOS CON SUS COMENTARIOS	TELEFONICA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y A SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, PARA LA TOMA DE CORRECTIVOS Y LA GARANTIA DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA	5 DÍAS	CARRERA 35 69-37 BARRIO INTERNACIONAL TEL 3208585311
DENUN CIA	CARDALE S/NUEVA EPS	P Y P	DENUNCIA POR LA FALTA DE CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE HISTORIA CLÍNICA, FALTANDO A LA ETICA PROFESIONAL (AUXILIAR ENFERMERÍA, PROMOTORA)	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, COORDINACIÓN DE P Y P QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES	4 DIAS	3214064485
DENUN CIA	CENTRO/ EPS	URGENCIA	DENUNCIA POR LA POSIBLE NEGLIGENCIA MEDICA (Ausente del servicio) Y COMO CONSECUENCIA A LA DEMORA FALLECE DEL SEÑOR AURELIO LEON, SEGÚN LO MANIFESTADO POR EL FAMILIAR A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	ESCRITO @	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES Y REPUESTA A LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	4 DIAS	DEFENSORIA DEL PUEBLO
QUEJA	CENTRO/ EPS OTRO MUNICIPI O	URGENCIA	QUEJA POR POSIBLE MALA INFORMACIÓN DEL TRASLADO EN AMBULANCIA DEL AUXILIAR DE ENFERMERIA A LA USUARIA YULIANA ISABEL CORONADO BARON REMITIDA A II NIVEL DE ATENCIÓN, TRABAJO DE PARTO DE RIESGO MENOR DE EDAD	ESCRITO @	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES	4 DÍAS	3176903453 Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS

## 1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, AÑO 2019

Tabla 9. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
FACTURACION, P Y P. FARMACIA, NO APLICA ODONTOLOGÍA, CONSULTA EXTERNA, CRÓNICOS, URGENCIAS	22	22	<p>Sugerencias de los usuarios de no recepción de documentos para asignación de citas a adulto mayor en horarios de atención a población general (Cdv),sugerencia de que los miembros de la asociación no hagan fila para solicitar cita (Castillo)</p> <p>Usuaría que llega tarde no cumplimiento de deberes (versalles), organización de los usuarios en la filas de espera para ser atendido (farmacia)</p> <p>Sugerencia de no tolerar el perro que está en las instalaciones del Sena y se acerca a centro de salud Cdv; sugerencia de asignar citas telefónicamente, Floresta</p> <p>Cancelación de cita médica porque usuario no disponía de los exámenes de laboratorios requeridos en la consulta, centro de salud Castillo; Solicitud de usuaria quien manifiesta más personal para la atención en días lluviosos, centro de salud Versalles</p> <p>Usuaría quien refiere que percibe irregularidades en asignación de citas (favorecimiento), centro de salud Castillo (se le destaca a la usuaria que se han tomado acciones de mejora conjuntamente con facturación para evitar esa situación y garantizar accesibilidad y oportunidad, sin favoritismo.; usuaria quien llega tarde a la cita de crecimiento y desarrollo. Sin embargo, en conversación telefónica confirma que finalmente la jefe le atendió. Se le hace educación en cumplimiento de deberes; centro de salud Versalles,</p> <p>Usuarios solicitan mayor número de personas en el área de farmacia, para mayor rapidez en la atención; usuaria quien llega al servicio de urgencias muy ansiosa por patología que ella misma se atribuye pero en ningún caso es urgencia vital; Usuaría solicita que se asignen cita a cualquier hora, ya que es madre lactante; usuaria quien solicita que se le levante sanción porque, según ella, no le asignan cita por incumplimiento. Se le aclara que la ley no permite impartir ninguna sanción por inasistencia y se orienta a solicitar el servicio en los horarios estipulados</p> <p>Usuaría quien refiere No poder acudir a cita de control crónicos, por situación personal; centro de salud Campin</p> <p>Usuaría quien percibe que no se tiene prioridad a menores para la atención odontológica, centro de salud Centro (odontóloga aclara que debido a la situación del diente, no se pudo hacer tratamiento ese día, pero finalmente se hizo la actividad a satisfacción del usuario); percepción de usuaria inconforme por cambio de médicos en centro de salud Progreso (se le aclara a la usuaria que hay rotación de médicos, como también se cubre con otro cuando hay renuncia , y se le destaca que en la historia clínica están todas las anotaciones y se hace seguimiento a la atención, lo cual puede hacer cualquier profesional)</p> <p>Acudiente de usuaria incluida en el programa de crónicos, quien solicita medicamento de Insulina, cuya responsabilidad es de la EPS, y no aplica competencia para la ESEB</p> <p>Usuaría refiere que no se debe cambiar tanto los médicos, Cdv; no conformidad por percepción trato de la promotora, sin mayores datos para confirmar la situación y usuario quien refiere que en farmacia le entregaron sólo un tubo de clotrimazol de 20 mg cuando eran dos, y se confirma que le entregaron clotrimazol de 40 mg que cubre la dosis formulada</p>

Tabla 10. Causas/accesibilidad

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Acceso: Negación en la atención de servicio de urgencias	Acceso: negación a servicios médicos u odontológicos	Acceso: negación a servicio de ambulancia	Acceso: negación en la atención por no disponibilidad documental	Acceso: negación de servicio por carencia de contratos o convenios		
ODONTOLOGIA, P Y P, FARMACIA, CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	2	7	0	0	0	9	NO CONFORMIDAD POR NO ACCESO AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, P Y P (PLANIFICACIÓN FAMILIAR); CENTRO DE SALUD CENTRO; SOLICITUD MAYOR ACCESO (TENER PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES) ÁREA DE FARMACIA
PORCENTAJE	22	78	0	0	0	100	NO CONFORMIDAD POR NO ACCESO AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, NO SE CONTACTÓ AL USUARIO PARA CANCELACIÓN DE LA CITA Y EL DÍA QUE ACUDE EL USUARIO, NO RECIBIÓ LA ATENCIÓN. RECLAMO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, POR NO REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE P Y P NO CONFORMIDAD POR NO ATENCIÓN SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, DANUBIO. USUARIA REFIERE QUE NO SE LE DIO LA ATENCIÓN OPORTUNAMENTE Y DE ACUERDO A SU DIAGNÓSTICO. NO ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS ((REMITIDA DESDE LA SECRETARÍA LOCAL DE SALUD, DONDE REFIEREN QUE LA USUARIA LA DIRECCIONAN AL HRMM Y LE NIEGAN ACCESO AL SERVICIO EN CENTRO DE SALUD DANUBIO)

Tabla 11 . Causas/Adtva

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuaciones locativas/falta de confort	Adtvo/Insuficiente oportunidad citas médicas	Administrativo: Vulneración de derechos	Adtvo: Insuficientes equipos médicos, odontológicos, deterioro	Adtvo/ ampliar la capacidad instalada en otras áreas diferentes a medica	Cobros inapropiados		
ADMINISTRATIVO, FACTURACION	35	102	6	1	7	2	153	RECLAMOS POR MAL ESTADO DE LA PUERTA DE INGRESO , HABITACIONES SIN LAVAMANOS, FALTA DE ASEO, INADECUADA DISPOSICIÓN DE LOS TOLDILLOS, NO DISPOSICIÓN DE AIRE ODONTOLOGÍA, CENTRO DE SALUD CASTILLO, SOLICITUD DE TELEVISIÓN CENTRO DE SALUD CENTRO; RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN CENTROS DE SALUD CAMPIN, CDV, DANUBIO, CARDALES, VERSALLES SOLICITUD DE MAYOR NÚMERO DE HORAS ODONTOLÓGICAS, CENTRO DE SALUD FORTUNA; ARREGLO AIRE ACONDICIONADO CENTRO DE SALUD CASTILLO; SOLICITUD DE MAYOR NÚMERO DE CITAS EN CENTROS DE SALUD FLORESTA, CARDALES Y CDV. NO CONFORMIDAD POR FALTA DE ASEO EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE SALUD CASTILLO, SOLICITUD DE ARREGLO DE PUERTA DE ENTRADA CENTRO DE SALUD CENTRO, SOLICITUD DE AMPLIACIÓN ÁREA DE FARMACIA (A LA FECHA SE DESTACA QUE YA SE AMPLIÓ ESTA ÁREA); NO CONFORMIDAD PORQUE EL CONSULTORIO NO ES EXCLUSIVO PARA EL PROFESIONAL DE CONSULTA EXTERNA, CASTILLO; NO CONFORMIDAD POR FALTA DE VENTILACIÓN ÁREA SALA DE ESPERA DANUBIO, SOLICITUD DE DISPENSADOR SALA DE ESPERA, DANUBIO, RECLAMOS POR LIMITACIÓN EN EL NÚMERO DE ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, POCA OPORTUNIDAD.
PORCENTAJE	23	67	4	0.5	4.5	1	100	FALTA DE EQUIPOS MÉDICOS CDV (TENSÍOMETRO) INCONVENIENTES ATENCIÓN POR ACCESIBILIDAD, OPORTUNIDAD, FRECUENCIA EN LAS ATENCIONES, CENTRO; FALTA DE VENTILACIÓN SALA DE ESPERA CASTILLO, INADECUADOS OLORES PARTE EXTERNA, VERSALLES, FALTA DE VENTILACIÓN SERVICIO DE ODONTOLOGÍA CASTILLO (2 RECLAMO), SOLICITUD AMPLIACIÓN SALA DE ESPERA Y PERSONAL EN FARMACIA, NO CONFORMIDAD FALTA DE BOMBILLOS BAÑOS, FALTA DE VENTILACIÓN SALA DE ESPERA, SOLICITUD ENTREGA DE NUEVO DANUBIO; NO ASIGNACIÓN CITAS MÉDICAS PROGRESO, DANUBIO, VERSALLES MAL ESTADO BAÑOS (DANUBIO) SOLICITUD DE DISPENSADOR DE AGUA, TELEVISIÓN Y DISPOSITIVO PARA SONIDO (CDV), ; SUGERENCIA DE ASIGNAR AUXILIAR DE ENFERMERÍA (VERSALLES 1), , NO CONFORMIDAD POR LIMITACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, NO SE DA INFORMACIÓN A USUARIOS SI SE VAN O NO A ASIGNAR CITAS, NO RESPETANDO EL TIEMPO DE ESTO; SOLICITUD DE INCREMENTO DE PERSONAL ÁREA DE P Y P, CENTRO DE SALUD VERSALLES, COBROS INAPROPIADOS POR MALA VERIFICACIÓN DE DERECHOS EN EL CENTRO NO CONFORMIDAD POR NO DISPOSICIÓN DE SÁBANAS EN HABITACIONES Y MAL ASEO EN LAS MISMAS, CASTILLO; SOLICITUD REESTRUCTURACIÓN CENTRO DE SALUD VERSALLES SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN BAÑOS Y A; FLORESTA. RECLAMO POR INCUMPLIR EL DERECHO DE ENTREGAR FACTURA AL USUARIO, DANUBIO URGENCIAS.

Tabla 12. Causas/calidad/ Satisfacción

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	%	OBSERVACIONES
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, CONSULTA MÉDICA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, SERVICIO URGENCIAS, ODONTOLOGÍA, FARMACIA	Calidad/ Satisfacción con el servicio brindado por el profesional		Felicitaciones: médica (Floresta), Facturadora (Floresta). Facturadora (Campín) personal de urgencias en general y auxiliar enfermería (Danubio) Felicitaciones: facturadoras Milena y Rocío, Castillo, Doctor Héctor, Castillo; odontólogo Forney, Danubio; Médico Ricardo, Urgencias Castillo, Médico Marlon Martínez, Centro Felicitaciones: dr Edgar Bermúdez programa crónicos (cdv 2), consulta externa al dr pedro pinilla (CDV 8), al servicio de urgencias (castillo-1). Satisfacción con el servicio brindado por el profesional Odontólogo, doctor Forney, centro de salud Danubio; satisfacción con el personal multidisciplinario del programa de control prenatal, centro de salud Campin; satisfacción con el personal multidisciplinario del programa de control prenatal, centro de salud Campin
TOTAL	71	100 %	Satisfacción con los servicios recibidos por el personal, centro de salud Versalles; satisfacción atención odontólogo Forney Lozada, Danubio, Centro Satisfacción con La atención médica, Centro; odontóloga, Centro; y médico centro de salud Versalles Satisfacción con los servicios de odontología (doctor Forney); Facturadora Adriana Agamez, recurso humano Castillo, Urgencias Personal urgencias, Danubio, doctor Angarita (solicitud de que regrese al centro de salud Campín por su buena atención Satisfacción con los servicios de odontología (doctora Aura); Satisfacción atención del médico Andrés, Cdv; satisfacción atención de la promotora Yolanda, Progreso

Tabla 13. Causas/calidad/Insatisfacción

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		
P Y P, CONSULTA MÉDICA, ENFERMERIA, ODONTOLOGIA URGENCIAS, LABORATORIO, p y p, FARMACIA, FACTURACION, CONSULTA EXTERN, URGENCIAS, VIGILANCIA	68	30	98	PERCEPCIÓN FALTA DE CALIDEZ MÉDICO ANDRÉS, CENTRO; MÉDICO GINO CIANCI, FLORESTA; MÉDICA CDV, JEFE CENTRO, PROMOTORA VERSALLES, CARDALES; ODONTÓLOGO, PROGRESO, NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA CRÓNICOS POR DOSIFICACIÓN MEDICAMENTO FORMULADA POR EL DOCTOR RIGOBERTO; NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA AUDONINA, CARDALES; NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MÉDICA, CDV; NO CONFORMIDAD ATENCIÓN ODONTÓLOGO CENTRO (DISTRACCIÓN CELULAR EN HORAS LABORALES NO CONFORMIDAD PORQUE EL PROFESIONAL MÉDICO INFORMA QUE EL TRASLADO DE LA USUARIA DEBE SER EN TAXI, Y NO GARANTIZA SERVICIO DE AMBULANCIA, CENTRO DE SALUD CASTILLO; CON LA ATENCIÓN DEL MÉDICO; CENTRO; NO CONFORMIDAD POR ATENCIÓN MÉDICA, FORTUNA; Y NO CONFORMIDAD CON ATENCIÓN DEL ODONTÓLOGO FORNEY; NO CONFORMIDADES CON ACTITUD POCO AMABLE DE ODONTÓLOGO, PROGRESO, ENFERMERÍA VERSALLES; AUXILIAR ODONTOLOGÍA, CENTRO; MÉDICO URGENCIAS, DANUBIO OFRECIMIENTO DE SERVICIOS PARTICULARES, RECIBE DINERO Y NO CUMPLE CON LO PACTADO. PERCEPCIÓN DE USUARIA NO IDENTIFICADA, QUIEN REFIERE ATENCIONES INADECUADAS DEL RECURSO HUMANO QUE ATIENDE EN RECEPCIÓN, Y ACTITUD POCO AMABLE DE LA JEFE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN, CENTRO DE SALUD CDV NO CONFORMIDAD CON ATENCIÓN ODONTÓLOGO, PROGRESO; CON LA ATENCIÓN DEL RECURSO HUMANO URGENCIAS, CASTILLO Y CON ATENCIÓN DE FACTURADORA VERSALLES; QUEJAS POR ACTITUD POCO AMABLE AUXILIAR ENFERMERÍA, CASTILLO, FACTURADORA EN CENTRO. ODONTÓLOGO, CENTRO DE SALUD PROGRESO, Y DOCTOR GINO CIANCI, FLORESTA NO CONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LABORATORIO CENTRO, NO HAY FLEXIBILIDAD EN HORARIOS PARA POBLACIÓN RURAL. NO CONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN DE ODONTÓLOGA, DANUBIO. ARGUMENTAN FALTA DE PACIENCIA Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN NO CONFORMIDAD CON ACTITUD DE LA FACTURADORA SERVICIO DE FARMACIA-VERSALLES, POR INADECUADO USO DEL CELULAR. NO CONFORMIDAD POR ACTITUD INADECUADA Y TRATO POCO DIGNO., FACTURADORA CENTRO. NO CONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, CENTRO; RECLAMO CON LA ATENCIÓN DE FACTURADORA, DANUBIO; Y NO CONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN DE LA MÉDICA CENTRO DE SALUD VERSALLES FALTA DE CALIDEZ FACTURADOR, AUXILIAR ENFERMERÍA (CAMPÍN), FALTA DE CALIDEZ FACTURADORAS (CASTILLO), FALTA DE CALIDEZ FACTURADORA (FLORESTA), FALTA DE CALIDEZ PROMOTORA (CDV) FALTA DE CALIDEZ MEDICO CDV, INADECUADO DILIGENCIAMIENTO DE FORMULA MEDICA FALTA DE CALIDEZ MÉDICO (CDV), CASTILLO (ENFERMERA, VIGILANTE), AUXILIAR ENFERMERÍA (VERSALLES) NO CONFORMIDAD SERVICIOS PRESTADOS, FACTURADORA ANA MILENA MARTÍNEZ, DANUBIO; NO CONFORMIDAD POR SERVICIOS PRESTADOS POR MÉDICA, CENTRO; QUEJAS POR FALTA DE CALIDEZ VIGILANTE ROMERO, CASTILLO; FALTA DE CALIDEZ AUXILIAR ENFERMERÍA, DANUBIO; FALTA DE CALIDEZ AUXILIAR ODONTOLOGÍA, DANUBIO; FALTA CALIDEZ FACTURADORA ANA MILENA, DANUBIO; FALTA DE CALIDEZ MÉDICO BERMÚDEZ CDV; FALTA DE CALIDEZ MÉDICO ADULFO DÍAZ, VERSALLES
PORCENTAJE	69	31	100	

Tabla 14. Causas/oportunidad

SERVICIO/AR EA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/d emora en la entrega de autorizaciones/ resultados	Oportunidad/de mora en la atención de la cita	Oportunidad/ demora en la atención de urgencias	Oportunidad/de mora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGI A LABORATORI O, FARMACIA, FACTURACIO N,URGENCIA S, PYP	2	52	8	47	43	152	DEMORAS EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS, IMPUNTUALIDAD DEL PROFESIONAL CONSULTA EXTERNA, NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS (PENDIENTES), LIMITACIÓN O NO ASIGNACIÓN DE CITAS; DEMORA EN LA ATENCIÓN DE CITAS CRECIMIENTO Y DESARROLLO (CENTRO), DEMORA EN LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA (VERSALLES) FALTA DE PUNTUALIDAD FACTURADOR YERSON, CAMPÍN; FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA CITA (REPROGRAMACIÓN ADTVA), CASTILLO; NO CONFORMIDAD DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS, CASTILLO; DEMORA EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, CENTRO; DEMORA EN LA ATENCIÓN MÉDICA PROGRESO Y CDV; NO CUMPLIMIENTO HORARIOS DE ATENCIÓN FARMACIA VERSALLES DEMORA EN LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA, DOCTOR ADULFO DÍAZ, CENTRO DE SALUD CDV; DOCTOR GINO, CENTRO DE SALUD FLORESTA; DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITA, CENTRO DE SALUD VERSALLES DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO, CDV; FALTA DE PUNTUALIDAD ASIGNACIÓN CITA, VERSALLES; DEMORA EN LA ASIGNACIÓN CITA FACTURADORA CAMPÍN, DEMORA ASIGNACIÓN CITAS, FLORESTA DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIÓN POR CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD, SEDE ADTVA; DEMORA ATENCIÓN DE URGENCIAS, DANUBIO;
PORCENT AJE	1	34	5	31	29	100	

Tabla 15. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
INTERMEDIACION	Intermediación /asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, copias Hc, formulas, gestión certificados de atención pyp	Intermediación de citas odontológicas		
ADMINISTRATIVO, ENFERMERIA, CONSULTA MEDICA, P Y P, HISTORIA CLINICA, ODONTOLOGIA	44	25	1	70	INTERMEDIACION SOLICITUD DE CITAS MEDICAS EN LOS CENTROS DE SALUD CARDALES, CDV, FLORESTA, DANUBIO, CENTRO Y TRAMITE DE CERTIFICADO DE ATENCION EL SERVICIO DE PYP A MENOR ATENDIDO EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN CARDALES SOLICITUD DE CITAS ODONTOLÓGICAS CAMPIN Y TRAMITE DE COPIAS DE HC, CERTIFICADOS PARA ATENCION CON PRIORIDAD, COPIA DE FÓRMULA DE MEDICAMENTO CONTROLADO GESTIÓN REPROGRAMACIÓN CITA PROGRAMA CRÓNICOS, CENTRO Y DIRECCIONAMIENTO PARA ATENCIÓN CIUDADANA VENEZOLANA, PROGRAMA CONTROL PRENATAL, CARDALES; GESTIÓN CERTIFICADO DE ASISTENCIA P Y P; SOLICITUD DE DUPLICADO REMISIONES (DETERIORO DE LA ORIGINAL); SOLICITUD DE EPS SALUD VIDA, NOTA MÉDICA DE CONDICIÓN DEL USUARIO PARA TRASLADO MEDICALIZADO. INTERMEDIACIÓN SOLICITUD NO PAGO RETIRO DE PUNTOS POR INCAPACIDAD ECONÓMICA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNAR CITA ODONTOLÓGICA (VERSALLES)
PORCENTAJE	63	36	1	100	

Tabla 16. Causas/orientación

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/información inadecuada al usuario	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
URGENCIAS, SERVICIOS DE APOYO, OTRAS INSTANCIAS EPS EMDISALUD, SERVICIOS ESEB, EPS NUEVA EPS, SERVICIOS ESEB (CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGIA	5	10	9	17	45	48	134	SOLICITUD DE ORIENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA UBICACIÓN DE SERVICIOS, DIRECCIONAMIENTO CENTROS DE SALUD, SOLICITUD DE SEÑALIZACIÓN PARA UBICAR SERVICIOS INFORMACIÓN SOLICITUD DE TIRILLAS(PROGRAMA CRÓNICOS, CDV), DIRECCIONAMIENTO PARA ACCEDER AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA(CARDALES), DIRECCIONAMIENTO PARA RECLAMO DE FÓRMULA, ORIENTACIÓN SOBRE DIRECCIÓN DE LA ESEB, ORIENTACIÓN RESPECTO AL CENTRO DE ATENCIÓN  ORIENTACIÓN HACIA LA VALORACIÓN POR URGENCIA POR DOLOR ABDOMINAL, PARA CONDUCTA A SEGUIR; ORIENTACIÓN A USUARIOS SOBRE TRÁMITE HC, VACUNA FIEBRE AMARILLA, HORARIOS DE EKG, UBICACIÓN SERVICIO DE URGENCIAS; ORIENTACIÓN A USUARIA DE PORTABILIDAD NUEVA EPS CONTRIBUTIVO PARA LA ASIGNACIÓN DE IPS PRIMARIA;; DIRECCIONAMIENTO HACIA EPS SALUDVIDA, ASMETSALUD, EMDISALUD ORIENTACIÓN A USUARIA SOBRE SERVICIOS COMPETENCIA DE LA EPS EMDISALUD; ORIENTACIÓN SERVICIOS ESEB (HORARIO DE ATENCIÓN CITAS MÉDICAS, PROCESO PARA SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA), ORIENTACIÓN SOBRE AFILIACIÓN ORIENTACIÓN A USUARIA SOBRE SERVICIOS COMPETENCIA DE LA EPS NUEVA EPS; ORIENTACIÓN SERVICIOS ESEB (HORARIOS DE CITAS, SERVICIOS P Y P). ORIENTACIÓN A USUARIOS SOBRE ATENCIÓN SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA Y CONSULTA EXTERNA (DIRECCIONAMIENTO CENTROS DE SALUD ), ORIENTACIÓN SOBRE PROCESO DE AFILIACIÓN QUEJA POR INFORMACIÓN INCORRECTA A LA USUARIA EN EL ÁREA DE URGENCIAS, CENTRO; INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS ESEB, INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITES PARA AFILIACIÓN Y PORTABILIDAD; INFORMACIÓN SOBRE DIRECCIONES DE EPS
PORCENTAJE	4	7	6	13	35	36	100	

Tabla 17. Causas/Denuncias

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
CONSULTA EXTERNA Y PYP	4	4	DENUNCIAS POR CONDUCTA IRREGULAR Y FALTA DE ÉTICA, MÉDICO GINO CIANCI. NO CONFORMIDAD FALTA DE CONFIDENCIALIDAD EN MANEJO DE HISTORIA CLÍNICA, CARDALES;
PORCENTAJE	100	100	

Tabla 18. Causas/Seguridad del Paciente

SERVICIO/AREAS/PROCESO	CAUSAS	OBSERVACIONES
LABORATORIO, URGENCIAS	USO INADECUADO DE LOS MEDIDAS DE PROTECCION Y MALOS PROCEDIMIENTOS	AUXILIAR DE LABORATORIO NO REALIZÓ CAMBIO DE GUANTE CONTAMINADO CON SANGRE EN LA TOMA DE MUESTRAS (CDV-1)
<b>TOTAL</b>	2	NO CONFORMIDAD POR ATENCIÓN INADECUADA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO, CENTRO DE SALUD CENTRO
<b>PORCENTAJE</b>	100%	

Tabla 19. 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	6	6	USUARIA QUIEN SOLICITA QUE ASMETSALUD, TENGA UN PUNTO DE ENTREGA EN LA FARMACIA UBICADA EN VERSALLES USUARIA QUIEN SOLICITA REALIZACIÓN DE EXAMEN DE II NIVEL, COMPETENCIA DE LA EPS EMDISALUD, SOLICITUD DE AFILIACIÓN A TRABAJADOR USUARIA QUIEN SOLICITA QUE EMDISALUD LE ENTREGUE MEDICAMENTOS USUARIA QUIEN SOLICITA ATENCIÓN EN CENTRO DE SALUD PROGRESO, PERO NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE LA ESEB USUARIA CON AFILIACIÓN SALUD VIDA CONTRIBUTIVO ( SE DIRECCIONA A LA EPS)
<b>PORCENTAJE</b>	100	100	NO CONFORMIDADES CON LENGUAJE AGRESIVO, SIN ESPECIFICAR EL MOTIVO EXACTO DE LA NO CONFORMIDAD

Tabla 17. Causas/Información

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Información Inadecuada al usuario		
Farmacia, facturación	4	4	INSATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO SOBRE LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO, REFERENTE A LA CONCENTRACIÓN, FARMACIA VERSALLES INSATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO SOBRE EL ACCESO AL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, POR MALA VERIFICACIÓN BASE DE DATOS, CDV; INFORMACIÓN ERRADA SOBRE ATENCIÓN NO COMPETENTE CON LA ESEB, SINO A OTRA IPS PRIMARIA DE LA EPS
<b>PORCENTAJE</b>	100%	100%	

## 2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 20. Mecanismos de pass AÑO 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Enero a Diciembre 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Baja adherencia de los miembros a las actividades
	Invitación reunión mensual y actas de reuniones	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Poca asistencia a las reuniones
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Se realizó reunión correspondiente a los meses de Enero a Diciembre 2019 – actas de reuniones	Plan detallado de trabajo/oficio remitario/acta reunión	Asistencia a las reuniones	

## 3. CAPACITACIONES

3.1 Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuaris AÑO 2019

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	284	13	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Política de Participación Social en Salud, Plataforma Estratégica
CARDALES	270	13	
CASTILLO	299	16	
CDV	312	13	
CENTRO	201	12	
DANUBIO	291	12	
FLORESTA	319	14	
FORTUNA	159	15	
LLANITO	184	12	
PROGRESO	230	12	
VERSALLES	239	12	
<b>TOTAL</b>	2788	144	

### 3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el AÑO 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones:

Tabla 19. Capacitación cliente interno, AÑO 2019

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO QUE LABORA EN LA ESEB, EL CONOCIMIENTO SOBRE PLATAFORMA ESTRATEGICA: MISION, VISION, POLITICA DE CALIDAD, CODIGO DE ETICA; PARA GARANTIZAR EL SENTIDO DE PERTENECENCIA A LOS FUNCIONARIOS	PLATAFORMA ESTRATEGICA	CASTILLO	2	23
		FLORESTA	1	9
		DANUBIO	1	14
		CDV	1	14
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCION	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	FLORESTA	1	11
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCION	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	SEDE ADMINISTRATIVA	1	29
CAPACITAR Y FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, GARANTIZAR ESPACIOS A LA COMUNIDAD EN LA GESTIÓN EN SALUD.	PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - SIAU	SEDE ADMINISTRATIVA Y REINDUCCION	2	95
SOCIALIZAR CÓDIGOS DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO ASMETSALUD, PARA ORIENTAR LAS CONDUCTAS ORGANIZACIONALES FRENTE A LA GESTIÓN ÍNTEGRA, EFICIENTE Y TRANSPARENTE; GENERANDO RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS	CODIGO DE BUEN GOBIERNO ASMETSALUD	CAMPIN, CDV, CENTRO, DANUBIO, FLORESTA, LLANITO, VERSALLES	7	59

