

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II SEMESTRE
DE 2022**

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 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 USUARIOS 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 PQRSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) II SEMESTRE 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F II SEMESTRE 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F II SEMESTRE 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	136	20
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	90	13
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	2	0.5
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	347	50
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	114	16.5
TOTAL USUARIOS		689	100

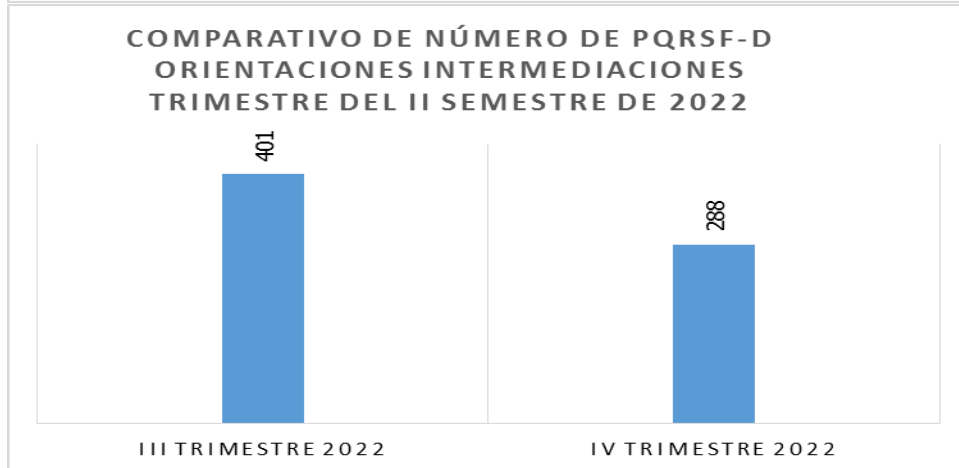
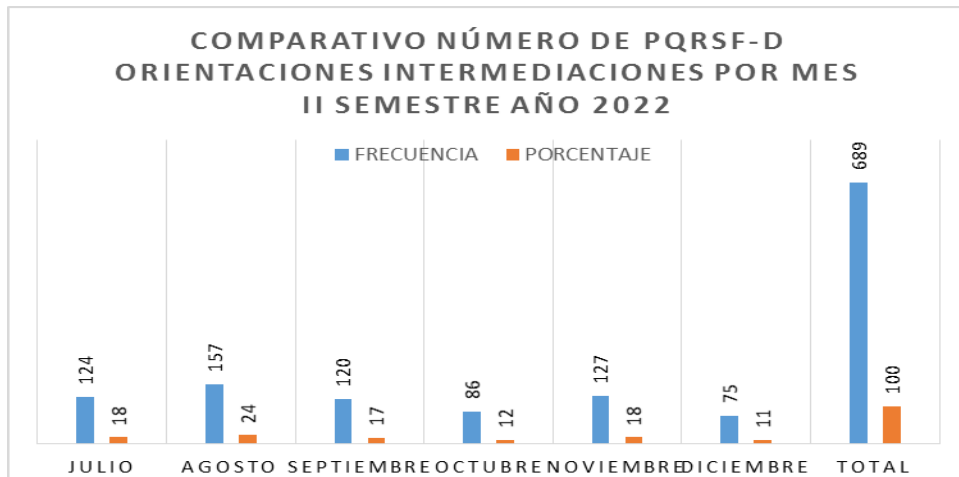
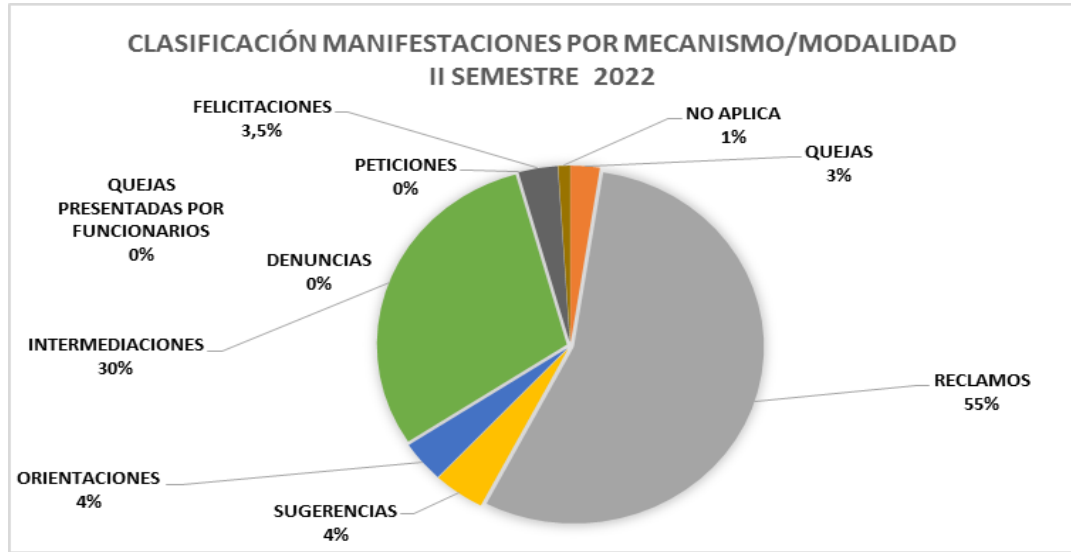
Fuente: Registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II SEMESTRE 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II SEMESTRE 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	17	2.5
RECLAMOS*	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	380	55
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	30	4.5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	26	4
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	206	30
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	23	3.5
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 APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	7	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		689	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU II SEMESTRE 2022 *incluidas las clasificadas riesgo de vida



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS II SEMESTRE 2022

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES II SEMESTRE 2022

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	3	64	0	4	1	53	0	0	0	0	125	18
COOSALUD	4	30	0	0	2	22	1	0	0	0	59	8.5
NO IDENTIFICA	2	2	0	2	2	5	5	0	0	0	18	2.5
FAMISANAR	0	6	0	0	0	1	1	0	2	0	10	1.5
SANITAS	2	82	0	5	8	42	4	0	1	0	144	21
NUEVA EPS	6	193	0	19	12	79	12	0	3	0	324	47
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.5
NO ASEGURADO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.5
SALUDTOTAL	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	5	0.5
TOTAL	17	380	0	30	26	206	23	0	7	0	689	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU II SEMESTRE 2022

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO II SEMESTRE 2022

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	79	0	22	4	1	0	0	0	0	106	15
CONSULTA EXTERNA	4	3	0	1	0	0	4	0	0	0	12	2
ODONTOLOGÍA	3	1	0	0	2	0	1	0	0	0	7	1
FARMACIA	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	7	1
P Y P	3	8	0	0	1	0	1	0	0	0	13	2
URGENCIAS	2	1	0	2	0	0	12	0	0	0	17	2.5
FACTURACION	4	279	0	2	1	1	0	0	0	0	287	42
LABORATORIO	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	5	0.5
ENFERMERIA	1	0	0	1	0	0	5	0	0	0	7	1
VIGILANCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	15	204	0	0	0	0	219	32
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	0	7	0	8	1
TOTAL	17	380	0	30	26	206	23	0	7	0	689	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2022

1.1.5 PQRS-D-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD II SEMESTRE 2022

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	6	54	0	4	0	4	19	0	0	6	93	13.5
CARDALES	0	31	0	1	0	1	27	0	0	3	63	9
CASTILLO	1	51	0	15	0	1	23	0	0	3	94	13.5
CDV	1	41	0	2	0	1	25	0	0	1	71	10
CENTRO	0	20	0	0	0	0	5	0	0	1	26	3.5
DANUBIO	5	101	0	1	0	2	53	0	0	6	168	24
FLORESTA	2	55	0	0	0	0	23	0	0	0	80	11.5
LLANITO	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	5	0.5
FARMACIA	0	6	0	0	0	0	0	0	0	2	8	1.5
SEDE ADMINISTRATIVA	1	20	0	0	0	14	27	0	0	8	70	10
FORTUNA	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0.5
NO APLICA	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0	8	1.5
TOTAL	17	380	0	23	7	26	206	0	0	30	689	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2022

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION II SEMESTRE 2022

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II SEMESTRE 2022

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	113	1	2	16	64	0	0	6	0	202	29
DE 1 A 5 DIAS	10	249	23	21	6	130	0	0	1	0	440	64
DE 6 A 10 DIAS	5	14	5	0	2	7	0	0	0	0	33	5
DE 11 A 15 DIAS	2	4	1	0	2	3	0	0	0	0	12	1.5
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.5
TOTAL	17	380	30	23	26	206	0	0	7	0	689	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD - INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2022	II SEMESTRE 2022	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II SEMESTRE 2021
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DIAS	1,5 DIA PROMEDIO	1,5 DIA PROMEDIO	1 DIA PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		505	397	196
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	99%	100%	100%

La tendencia es a la Disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al semestre inmediatamente anterior y al aumento con mismo periodo del año anterior. En lo referente al promedio de tiempo de respuesta se evidencia cumplimiento en días de resolución de las PQRD y en el porcentaje de respuesta a las mismas, según lo establecido por la normatividad vigente, dos resoluciones correspondiente a reclamos sobrepaso los 15 días de respuesta (responsabilidad de trámite de respuesta del área de Subcientífica contrato con IDIME SA).

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, II SEMESTRE 2022
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias II SEMESTRE 2022

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
286 RECLAMOS	CAMPIN 45 CARDALES 25 CASTILLO 42 CDV 33 CENTRO 10 DANUBIO 83 FLORESTA 48 / ASMET 47 COOSALUD 24 NUEVA EPS 159 SANITAS 50 FAMISANAR 4 NO ASEGURADO 1 EPS OTRO MUNICIPIO 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 125 PRESENCIAL 67 TELEFONICA 61 BUZON 31 ESCRITO 2	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1,4 DIA PROMEDIO
54 RECLAMOS	CARDALES 6 CASTILLO 6 DANUBIO 20 FLORESTA 7 CDV 9 CAMPIN 4 CENTRO 2 / ASMET 12 NUEVA EPS 20 SANITAS 20 COOSALUD 1 FAMISANAR 1	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 51 PRESENCIAL 1 TELÉFONICO 1 BUZON 1	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DIA PROMEDIO
12 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA/ SANITAS 10 NUEVA EPS 1 ASMET 1	LABORATORIO Y APOYOS DIAGNÓSTICOS / ADMINISTRATIVO	ACCESO: NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS Y CONVENIOS, NO ESTA DISPONIBLE EL CONTRATO CON COLCAN O IDIME S.A O LABORATORIO EXTERNO	CORREO @ PAG WEB 11 BUZON 1	SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTIFICA Y AUDITORIA MEDICA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	7 DÍAS

7 RECLAMOS	CENTRO 7 / NUEVA EPS 1 ASMET 2 COOSALUD 2 FAMISANAR 1 NO IDENTIFICA 1	P Y P VACUNA CION	ADMINISTRATIVO: AMPLIAR CAPACIDAD INSTALADA EN EL ÁREA DE VACUNACION. USUARIOS MANIFIESTAN RECLAMO POR NEGACION DEL SERVICIO DE VACUNACIÓN POR NO DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	BUZON 7	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN AL JEFE RESPONSABLE DEL SERVICIO DE VACUNACION PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2 DÍAS
5 RECLAMOS	ADMINISTRATIVO 5 / NUEVA EPS 5	FARMACIA / ADMINIS TRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES CLOTRIMAZOL E HIDROCORTISONA EN CREMA, LOSARTAN 100MG Y CARVEDILOL 6.25 MG), CALCIO 600 MG Y SULFATO FERROSO TABLETA 300 MG, NAPROXENO SUSPENSION ORAL DE 150 MG, NIFEDIPINO 30MG	PRESENCIAL 4 CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	4 DÍAS PROMEDIO
3 RECLAMO	CARDALES 1 DANUBIO 1 LLANITO 1 / NUEVA EPS 1 COOSALUD 2	CONSUL TA EXTERN A	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, SEGÚN EL USUARIO LO ATENDIERON POSTERIOR A LA HORA ASIGNADA PARA LA CITA, USUARIOS QUIENES NO LOS ATENDIERON EL DÍA DE LA CITA LES REPROGRAMAN Y NO LES DAN NINGUNA INFORMACIÓN OPORTUNA	BUZON 2 PRESENCIAL 1	SE REPORTA AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO DONDE EL CUMPLIMIENTO DE LOS HORARIOS SEA OPORTUNO, SE REPROGRAMAN CITAS	1 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMOS	CASTILLO 1 NUEVA EPS 1	ODONTO LOGÍA	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS ODONTOLOGICAS / CAPACIDAD INSTALADA	TELEFONICA 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN AL AREA DE FACTURACIÓN Y COORDINACION DE ODONTOLOGÍA, SE ASIGNA CITA AL USUARIO	INMEDIATO
1 RECLAMO	DANUBIO/SANITAS	VIGILAN CIA	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO: ASESORA SANITAS INTERPONE RECLAMO PORQUE SE DIRECCIONO ERRONEAMENTE A LA USUARIA PARA TOMA DE EXAMEN DE CITOLOGIA	CORREO 1	SE REMITE A JEFE DE P Y P QUIEN REvisa LA SITUACION Y CONTACTA A LA USUARIA QUIEN REFIERE QUE EL VIGILANTE LE INFORMÓ MAL AL RESPECTO Y SOLICITA QUE SE ASIGNE LA ATENCION EN UN CENTRO DE SALUD MÁS CERCANO. SE ORIENTA AL CENTRO DE SALUD CAMPIN DONDE LE ES REALIZADO EL EXAMEN	INMEDIATO
1 RECLAMO	ADMINISTRATIVO 1 / SANITAS 1	SEDE ADMINIS TRATIVA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIONES, SEGÚN LA USUARIA NO ENTREGA DE AUTORIZACION PARA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO ESPECIALIZADOS	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA JEFE DE PYP QUIEN ADWLANTA LA GESTIÓN Y ESTABLECE QUE LA USUARIA SE REALIZA LOS EXAMENES EL DIA 15 DE DIC- 2022 Y TOMA LOS CORRECTIVOS NECESARIOS	1 DÍA

1 RECLAMO	CENTRO / NUEVA EPS	LABORATORIO	ORIENTACION: INFORMACION INADECUADA A LA USUARIA SOBRE LOS HORARIOS DE ATENCION EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO TOMA DE MUESTRAS	BUZON 1	SE RETROALIMENTA LA INFORMACION CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD Y SE DA LA INFORMACION CORRECTA A LA USUARIA	1 DIA
1 RECLAMO	FLORESTA 1 / ASMET 1	CONSULTA EXTERNA	ORIENTACION: INFORMACION INADECUADA A LA USUARIA SOBRE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA	PRESENCIAL 1	SE REMITE LA INFORMACIÓN AL AREA DE CALIDAD Y SUBCIENTIFICA PARA DEFINIR PROCEDIMIENTO EN CONSULTA MEDICA	1 DIA
12 QUEJA	CASTILLO 1 CALL CENTER 1 FLORESTA 2 DANUBIO 4 CAMPIN 3 CDV 1 / SANITAS 2 ASMETSALUD 2 NUEVA EPS 5 COOSALUD 3	PYP TOMA DE CITOLOGIA 2/ AUXILIAR ODONTOLOGIA 3 FACTURACION 3 PROGRAMA RCV 2 ENFERMERIA URGENCIAS 1 CONSULTA EXTERNA 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (SEGÚN EL USUARIO ACTITUD GROSERA DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACION EN EL SERVICIO DE CITOLOGIAS DANUBIO Y EN EL AREA DE ODONTOLOGIA CAMPIN) ACTITUD GROSERA DEL MEDICO DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACION EN EL SERVICIO Y EN EL AREA DE FACTURACION FALTA DE BUEN TRATO E INFORMACION)	BUZON 5 PRESENCIAL 5 ESCRITO 1 CORREO @ 1	SE SOCIALIZA CON LA COORDINADORA DE PYP Y ODONTOLOGIA. JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER FACTURACION RESPECTIVAMENTE PARA LA TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y GARANTIZAR EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	5 DIAS PROMEDIO
3 QUEJAS 4 RECLAMOS	CAMPIN 4 CASTILLO 2 FARMACIA 1/ ASMET 3 SANITAS 1 COOSALUD 2 NUEVA EPS 1	ODONTOLOGIA/ CONSULTA EXTERNA/ FARMACIA PYP	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (LOS USUARIOS REFIEREN INCONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS Y ATENCION BRINDADA POR LA ODONTOLOGA, SOLICITAN UNA SEGUNDA OPINION Y ATENCIÓN), PROFESIONAL ODONTOLOGIA NO DIO BUENA INFORMACION SOBRE EL TRATAMIENTO, NO SE AUTORIZA FORMULA POR EPS POR REMISION DE PROFESIONAL CONSULTA EXTERNA LETRA POCO LEGIBLE, USUARIA RECLAMA FALTA DE CONFIDENCIALIDAD AL DAR INFORMACION EN EL SERVICIO DE FARMACIA, REPORTE MAL	BUZON 4 CORREO 2 PRESENCIAL 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y COORDINADOR ODONTOLOGIA PARA GARANTIZAR UNA ATENCION DE CALIDAD, REPORTE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SE REALIZA CAMBIO DE FORMULA CON DILIGENCIAMIENTO DE ACUERDO ALOS PROTOCOLOS, REPORTE A REGENTE DE FARMACIA PARA RETROALIMENTACIÓN DE ASPECTOS DE CONFIDENCIALIDAD AL INFORMAR AL USUARIO, JEFE P Y P INFORMA QUE HUBO ERROR EN EL CARGUE EN PLATAFORMA POSTERIORMENTE SE CONFIRMA QUE LA USUARIA RECLAMA LA FORMULA A	6 DIAS PROMEDIO

			DILIGENCIAMIENTO FORMULA POR ENFERMERIA, MEDICO DE CONSULTA EXTERNA NO FUE RESOLUTIVO A LA SOLICITUD DE EXPEDIR ORDENES EN FORMA INDIVIDUAL		SATISFACCION SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS Y USUARIO SE LE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL PARA EXPEDICIÓN DE LAS ORDENES	
1 QUEJA 1- 1 RECLAMO	DANUBIO/NUEVA EPS	URGENCIAS	OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS: FUNCIONARIA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD INTERPONE LA SITUACION REFERIDA POR EL USUARIO POR DEMORA EN ATENCION DE URGENCIAS POR NO PRESENCIA DEL JEFE JOVEN INGRESA CON FUERTE MIGRAÑA Y SÓLO CUANDO ENTRA EN CRISIS ES ATENDIDO, USUARIO ATENDIDO DESPUÉS DE 4 HORAS	CORREO 1	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA REVISIÓN DE SITUACION Y APLICACIÓN DE CORRECTIVOS QUE GARANTICEN LA OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO SE CONFIRMA LA ATENCION DEL USUARIO POR EL EQUIPO MEDICO	5.5 DIAS
1 QUEJA	LLANITO / NO IDENTIFICA EPS	CONSULTA EXTERNA / FACTURACIÓN	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS POR NO PRESENCIA DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HORARIO LABORAL	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE DE MANERA OPORTUNA A LA SUBCIENTIFICA , SERVICIOS AMBULATORIOS Y OPERADOR DEL SERVICIO MAXEMPLEO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	2 DÍAS

Aunque el promedio de respuesta de todas las PQRD del periodo, globalmente cumple con el tiempo de respuesta, es importante destacar que algunas en forma individual, no cumplen con el indicador si se tiene en cuenta que afectan el atributo de oportunidad(demora en la entrega de medicamentos y la respuesta a la denuncia) clasificadas PQRD RIESGO DE VIDA, definidas por normatividad como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación" (circular externa 008 de 2018, Supersalud). Esta situación se presenta a la falta de compromiso de los jefes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas.

Durante el II Semestre de 2022 se recibieron 23 felicitaciones; así: Durante el mes de Julio se recibió ocho (8): (1 felicitación) por la atención amable y cordial del médico del centro de salud cardales Dr. Rigoberto Rangel; (2 felicitaciones) auxiliar de enfermería del castillo Drinis, por su amabilidad; (2 felicitaciones) auxiliar de enfermería castillo Milena, por su atención; (1 felicitación) para el personal del centro de salud campin, por su trabajo en equipo;(1 felicitación) auxiliar de odontología Sayda Peñate, por la atención brindada; (1felicitacion) para la médica del centro de salud CDV, Aida Ospino y auxiliar Gisel Peñaloza por su colaboración y atención.

Durante el mes de Agosto se recibió una (1) felicitación: para el servicio de enfermera Audonina Marín por su buena atención

Durante el mes de Septiembre se recibió una (1) felicitación: para el servicio de auxiliar de vacunación y auxiliar enfermería en el centro de salud Cdv

Durante el mes de Octubre UNA (1)para el servicio de Urgencias Danubio exaltando a los enfermeros AMIN Y EVERLINA

Durante el mes de Noviembre se recibió cinco (5) felicitación: para el servicio de Urgencias Castillo exaltando el buen servicio especialmente en la toma de EKG

Durante el mes de Diciembre se recibió siete (7) felicitación: 6 felicitaciones para el servicio de Urgencias Castillo exaltando el buen servicio y 1 felicitación para el servicio de consulta externa castillo.

De otra parte, en el procedimiento de orientación y atención al usuario, se describen las gestiones realizadas por el SIAU Para direccionar adecuadamente a los usuarios, hacia los servicios:

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES II SEMESTRE 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones II SEMESTRE 2022

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACIÓN, BASE DE DATOS	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	NO APLICA
2	0	20	1	2	1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU 2022 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES II SEMESTRE 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones II SEMESTRE 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS
188	11	7

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU 2022(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que el total de intermediaciones corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el I SEMESTRE 2022.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB II SEMESTRE 2022

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
7

Se evidencia que el total de intermediaciones corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el II SEMESTRE.

2. MECANISMOS DE PPSS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) II SEMESTRE 2022

TABLA 11. MECANISMOS PPSS II SEMESTRE 2022

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de la reunión mensual 2. Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción de los meses de Julio. Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2022 3 Realización de programación reunión mensual de asociación de usuarios 4. . Realización de capacitación sobre uso de tecnologías de información y promoción y mantenimiento de la salud mes de septiembre 5 Remisión de Información elección junta directiva del hospital regional del magdalena medio, representante de los usuarios	Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios. -Actas reuniones asociación de usuarios y actas de asistencia -Constancia de invitación a correos electrónicos de miembros de la asociación de usuarios/ evidencias fotográficas	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas y la presencia del representante de los usuarios, se da informe PQRD de cada mes y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta de cada comité ética Hospitalaria 2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mensual II Semestre 2022	Información socializada	Asistencia de los miembros de la Asociación de usuarios

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes II Semestre 2022

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza según plan de capacitación	1080 usuarios en centro de salud FLORESTA, CAMPIN , LLANITO , FORTUNA , FARMACIA, CDV , CARDALES , CENTRO ,DANUBIO CASTILLO. 59 SERVIDORES PUBLICOS FACTURACION, URGENCIAS LABORATORIO, VIGILANCIA SERVICIOS GENERALES.	$\frac{\text{Población capacitada/población objetivo general}}{100} * 100$	%	90%	$\frac{1139}{1139} * 100$	100%

Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones a usuarios y funcionarios	54 capacitación para los usuarios 7 capacitaciones a los servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	61/61*100	100%
Indicador de aprendizaje del cliente interno	Medir el avance, después de la capacitación recibida, en el nivel de conocimiento previo del participante en los temas tratados en la misma	Evaluación realizada a un porcentaje representativo de los servidores participantes en la capacitación	Se determina con base en el análisis comparativo de los resultados de las evaluaciones de entrada y de salida que se deben aplicar en los programas de capacitación de la ESEB	Análisis cualitativo	No aplica	Se evaluó muestra de los servidores públicos capacitados	Se evidencia la comprensión del tema con la evaluación posterior a la capacitación
Indicador de aprendizaje del usuario	Medir el impacto en el conocimiento y comprensión de los derechos y deberes	Evaluación realizada a los usuarios encuestados en el periodo	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados *100	%	90%	2476/2715*100	91%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	360 usuarios en centro de salud CAMPIN , CASTILLO DANUBIO , CARDALES , FLORESTA , CDV , LLANITO , CENTRO , FORTUNA , FARMACIA (18 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	360/360*100 360 Usuarios capacitados 18/18*100 18 capacitaciones	100%
Divulgación a los servidores públicos, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	113 SERVIDORES PUBLICOS FLORESTA, DANUBIO, CDV, CASTILLO, CAMPIN, CARDALES, FORTUNA, LLANITO, CENTRO. 15 CAPACITACIONES	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	113/113*100 113 servidores públicos capacitados 15/15*100 15 capacitaciones	100%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el II Semestre 2022 se realizaron 381 aperturas de buzones y se hallaron 114 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dió trámite con cada líder de proceso.

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	33	12	<p>7 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS</p> <p>1 SUGERENCIA PARA MEJORAMIENTO EN ASIGNACION DE CITAS MEDICAS (RESPUESTA OPORTUNA)</p> <p>2 FELICITACION POR EL SERVICIO PRESTADO EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA</p> <p>1 QUEJA POR FALTA DE ATENCION DEL PROFESIONAL EN EL PROGRAMA DE CONTROL PRENATAL</p> <p>1 SUGERENCIA QUE APLICA AL SERVICIO DE URGENCIAS SOLICITUD DE QUE SE MANEJE LA PRUDENCIA Y LA CONFIDENCIALIDAD AL SOLICITAR INFORMACION SOBRE EL PROBLEMA DE SALUD</p>	<p>SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LOS USUARIOS SE LES NOTIFICA TELEFONICAMENTE Y SE LES DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD SE REMITE A LIDER DEL PROCESO DE FACTURACION Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES</p> <p>SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTIFICA PARA SEGUIMIENTO A LA SITUACION Y SE NOTIFICA AL USUARIO DE LA GESTION REALIZADA</p> <p>SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE SOCIALIZA CON EL PROFESIONAL INVOLUCRADO REFIERE QUE LA USUARIA LLEGA TARDE PERO NO ESPERA LA ATENCION CON ÉL Y ES ATENDIDA POR LA JEFE DE ENFERMERIA LA USUARIA SOLICITA EN PROXIMA OCASIÓN ATENCIÓN CON OTRO PROFESIONAL PESE A LA DISCULPA DEL MÉDICO TRATANTE TAMBIEN REFIERE INTENCION DE SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA PARA OTRO CENTRO DE SALUD NO FUE POSIBLE COMUNICARSE CON LA USUARIA PORQUE SE FUE A BUZON DE VOZ SE REMITE A SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE SOCIALIZA CON LA JEFE ENFERMERIA Y PERSONAL DE TURNO DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y SE REMITE A JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD PARA LO PERTINENTE</p>	1
CASTILLO URGENCIAS	29	14	<p>13 FELICITACIONES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS POR LA ACTITUD Y LABOR DEL RECURSO HUMANO, EN PARTIRULAR EN LA TOMA DE ELECTROCARDIOGRAMAS</p> <p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION</p>	<p>SE SOCIALIZA CON LOS PROCESOS INVOLUCRADOS PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES</p> <p>SE CONFIRMA LA MANIFESTACION CON ALGUNOS USUARIOS AGRADECIENDOLES LA MANIFESTACION</p> <p>SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</p>	1
DANUBIO EXTERNA	34	4	<p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LA CITA (FAMILIAR USUARIO CON DISCAPACIDAD VISUAL REFIERE INCONFORMIDAD PORQUE NO SE INFORMA PARA REPROGRAMAR CITA O INFORMAR QUE NO SE DARA LA ATENCION</p> <p>1 SUGERENCIA MEJORAMIENTO LOCATIVO INSTALACIONES/CONFORT (COLOCAR AVISOS DE SEGURIDAD "PISO MOJADO")</p> <p>1 SUGERENCIA DE QUE LOS RESULTADOS DE LABORATORIO SE ENTREGUEN EN FORMA VIRTUAL</p> <p>1 SUGERENCIA SOBRE ATENCION</p>	<p>SE GESTIONA EL CASO CON LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO Y SE ASIGNA CITA EN FORMA INMEDIATA CON LA DOCTORA ROSIBEL FLOREZ OLIVARES FAMILIAR DE USUARIO REFIERE TELEFONICAMENTE SATISFACCION CON LA ATENCION PERO DEJA LA MANIFESTACION PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICI Y NO REPETICION DE LA SITUACION</p> <p>SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUIEN CONFIRMA QUE EL AVISO YA SE COLOCÓ EN EL AREA DE EXTERNA Y SE NOTIFICA TELEFONICAMENTE A LA USUARIA PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS</p> <p>SE INFORMA A LA USUARIA QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR</p>	1

			CONTINUADA DEL MISMO PROFESIONAL Y NO CON OTRO DIFERENTE	LA ATENCION CON EL PROFESIONAL DE SU PREFERENCIA SIEMPRE QUE LA OFERTA INSTITUCIONAL LO PERMITA ADEMÁS SE LE DESTACA QUE EN TODO CASO HAY UNA HISTORIA CLÍNICA QUE PERMITE AL PROFESIONAL RESPONSABLE HACER EL SEGUIMIENTO RESPECTIVO SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	
DANUBIO URGENCIAS	34	4	1 FELICITACION POR ATENCION PERSONAL DE URGENCIAS(FUNCIÓNARIOS JEFE AMIN Y ENFERMERA EVERLINA) 3 SUGERENCIAS PARA GARANTIZAR UNA MAYOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	SE REMITE A JEFES DE PROCESOS Y OPERADOR DE SERVICIOS PARA LO PERTINENTE SE CONFIRMA TELEFONICAMENTE CON LOS USUARIOS QUIENES REFIEREN QUE FUERON ATENDIDOS FINALMENTE PERO DEJAN LA MANIFESTACION DE MEJORAMIENTO COMO SUGERENCIAS DE AMPLIAR RECURSO HUMANO	1
CAMPIN	34	29	2 SUGERENCIAS (MEJORAMIENTO DEL SISTEMA Y SOLICITUD DE MEJORAMIENTO DE LA VENTILACIÓN) 3 SOLICITUDES ORIENTACION INFORMACION (REFERIDAS AL SERVICIO DE VACUNACIÓN, ODONTOLOGÍA Y FACTURACION) 4 FELICITACIONES (REFERIDAS A LA JEFE DE ENFERMERÍA, AUXILIAR DE ENFERMERÍA, AUXILIAR ODONTOLOGÍA Y EQUIPO DE TRABAJO EN GENERAL) 1 RECLAMO POR INSATISFACCIÓN CON LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA 1 QUEJA POR ACTITUD INADECUADA DE LA FACTURADORA 7 RECLAMOS: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS DIFICULTAD EN LA COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS 4 RECLAMO: INFORMACION INADECUADA AL USUARIO EN SERVICIO DE VACUNACION 1 SUGERENCIA : (CAPACIDAD INSTALADA)DISPONER DE PUNTO DE FARMACIA 3 SUGRENCIAS (2 POR SOLICITUD DE MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS Y UNA SOLICITUD IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	SE REMITE AL LIDER DEL PROCESO INVOLUCRADO PARA LO PERTINENTE SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS Y OPERADORES DE SERVICIOS PARA LO PERTINENTE SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS Y OPERADORES DE SERVICIOS PARA LO PERTINENTE SE ASIGNA CITA AL USUARIO CON OTRO ODONTOLOGO PARA SEGUNDA OPINION SE CONFIRMA CON FAMILIAR DEL MENOR ATENCIÓN RECIBIDA A SATISFACCION SE REMITE A LIDER DE FACTURACION QUIEN SE COMPROMETE A REALIZAR LAS INDAGACIONES Y ACCIONES QUE GARANTICEN CALIDEZ Y HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LOS USUARIOS PARA LO PERTINENTE SE REMITE A LIDER DE P Y P Y VACUNACION PARA RETROALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO Y SE ORIENTA A LA USUARIA A SOLICITAR EL SERVICIO EN CUALQUIER CENTRO DE SALUD SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS Y SE LE INFORMA A LA USUARIA QUE POR NORMATIVIDAD DE HABILITACION NO ES VIABLE IMPLEMENTAR PUNTO DE FARMACIA EN ESTE CENTRO DE SALUD SE REMITE A LOS LIDERES DE PROCESO PARA LO PERTINENTE SE DA RESPUESTA A LOS USUARIOS	

FLORESTA	33	5	<p>4 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITAS MEDICAS DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS</p> <p>1 QUEJA CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD</p>	<p>SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LOS USUARIOS SE LES NOTIFICA TELEFONICAMENTE Y SE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) SE NOTIFICA A LIDER DE FACTURACION Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES</p> <p>SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA REVISION DEL CASO Y SEGUIMIENTO Y TOMA DE ACCIONES QUE GARANTICEN LA CALIDEZ Y BUEN TRATO HACIA EL USUARIO COMO EL CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO DE ATENCION DE IGUAL MANERA SE INFORMA A LA USUARIA EL DERECHO QUE LE ASISTE DE SOLICITAR LA CITA CON OTRO PROFESIONAL DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD EXISTENTE EN EL CENTRO DE SALUD</p>	1
CARDALES	33	8	<p>1 SUGERENCIA (MEJORAMIENTO DEN LA PUNTUALIDAD DE AUXILIAR DE LABORATORIO</p> <p>1 FELICITACION AL DR RIGOBERTO RANGEL</p> <p>2 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS</p> <p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA CITA MEDICA</p> <p>3 SUGERENCIAS REFERIDAS A SOLICITUD DE IMPLEMENTAR NUEVAMENTE EL SERVICIO DE FARMACIA</p>	<p>SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS INVOLUCRADOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS INVOLUCRADOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE CONFIRMA ASIGNACION DE CITA AL USUARIO EL DIA 2 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 4 PM DR RIGOBERTO RANGEL</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE CONFIRMA QUE AL USUARIO SE LE ASIGNA NUEVA CITA EN EL CENTRO DE SALUD EL DIA 29 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 2:20 PM CON LA DOCTORA MARIA VICTORIA TURIZO(TANTO MEDICA COMO p y p) SE REMITE LA OBSERVACION A SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORA PERTINENTES</p> <p>SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA , JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y REGENTE FARMACIA. REFEREN QUE POR CUMPLIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO EL PUNTO DE FARMACIA EN EL CENTRO DE SALUD NO CUMPLE CON LAS CONIDICIONES DE HABILITACION QUE ESTIPULA LA NORMA</p>	1
CDV	33	10	<p>7 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS</p> <p>2 FELICITACION PERSONAL VACUNACION Y AUXILIAR ENFERMERIA Y DOCTORA AIDA OSPINO POR SU BUENA ATENCION</p> <p>1 QUEJA POR MALTRATO DE FUNCIONARIOS A USUARIOS DE SALUD EN FACTURACION</p>	<p>SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA SE NOTIFICA TELEFONICAMENTE. SE REMITE A LIDER DE FACTURACION Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES</p> <p>SE SOCIALIZA CON JEFE DE P Y P Y OPERADOR DARSALUD PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A LIDER DE FACTURACION PARA RETROALIMENTACION DEL BUEN TRATO EN EL PROCESO DE ATENCION</p>	1
FARMACIA	34	2	<p>1 SUGERENCIA ENTREGA COMPLETA DE MEDICAMENTOS</p> <p>1 RECLAMO POR INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS (FALTA DE CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACION</p>	<p>SE SOCIALIZA CON REGENTE Y SE SOCIALIZA CON SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS SE LLAMO A LA USUARIA EN REPETIDAS OCASIONES PERO NO SE PUDO CONTACTAR</p> <p>SE SOCIALIZA CON REGENTE PARA RETROALIMENTACIÓN AL PERSONAL DE APOYO EN ESTE ASPECTO DE LA ATENCIÓN</p>	1

CENTRO	22	25	<p>7 RECLAMOS POR LA FALTA DE ACCESIBILIDAD AL SERVICIO DE VACUNACION POR NO DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO</p> <p>1 INTERMEDIACION PARA ASIGNACION DE CITA MEDICA</p> <p>1 RECLAMO POR ORIENTACION INADECUADA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO</p> <p>9 SUGERENCIAS DE ASIGNAR UNA AUXILIAR EXCLUSIVA PARA EL SERVICIO DE LABORATORIO</p> <p>6 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITAS MEDICAS (2 POR DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS Y 1 POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS)</p> <p>1 RECLAMO POR FALTA DE ACCESO A TOMA DE RAYOS X POR CARENCIA DE CONVENIOS</p>	<p>SE REMITE A COORDINADOR ENFERMERIA Y LIDER DE VACUNACION PARA LAS ACCIONES PERTINENTES</p> <p>SE CONFIRMA QUE LA CITA ERA PARA MENOR DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y LA USUARIA LLEGA TARDE. SE REASIGNA NUEVA CITA PARA EL DIA 9 DE DICIEMBRE A LAS 10 Y 40 AM SE LE INFORMA A LA USUARIA TELEFONICAMENTE Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON PUNTUALIDAD Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)</p> <p>SE SOCIALIZA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD PARA GARANTIZAR ACCESIBILIDAD AL SERVICIO Y SE NOTIFICA ALL USUARIO QUE PUEDE ACERCARSE A LA TOMA DE LABORATORIOS EN LOS HORARIOS DE ATENCION</p> <p>SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA REVISION DEL CASO Y SE NOTIFICA A LOS USUARIOS DE LAS ACCIONES REALIZADAS</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITAS MEDICAS SE INFORMA A LOS USUARIOS TELEFONICAMENTE</p> <p>SE GESTIONA Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA TOMA DE RX DE TORAX EN LA INSTITUCION IDIME SE NOTIFICA A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 30 MINUTOS DE ANTICIPACION Y PRESENTAR LA ORDEN Y AUTORIZACION DE LA ESEB Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD RIGINAL</p>	1
LLANITO	13	1	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ATENCION DE CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO	SE CONFIRMA LA SITUACION CON LA PROMOTORA DEL CENTRO DE SALUD Y SE REASIGNA AL MENOR PARA EL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022 A LAS 9 AM	1
FORTUNA	23	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	26	0	NA	NA	1
TOTAL	381	114			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU II Semestre 2022