

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME ANUAL 2018

TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS RECEPCIONADAS POR EPS EN EL AÑO

EMPRESA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
EMDISALUD	55	15
SALUDVIDA	48	13
ASMETSALUD	48	13
COMPARTA	37	10
NUEVA EPS	35	9.5
MEDIMÁS	26	7
EPS CONTRIBUTIVO COOMEVA	7	2
AVANZAR CONTRIBUTIVO	1	0.5
VINCULADOS	1	0.5
EPS OTRO MUNICIPIO	1	0.5
EPS NO SE IDENTIFICA	103	28
TOTAL	362	100

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE QUEJAS POR EPS-S AÑO 2018

EMPRESA	QUEJAS RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	QUEJA RESUELTA EN MAS DE 15 DÍAS
EMDISALUD	100%	0
SALUDVIDA	100%	0
ASMETSALUD	100%	0
COMPARTA	100%	0
NUEVA EPS	100%	0
MEDIMÁS	100%	0
EPS CONTRIBUTIVO COOMEVA	100%	0
AVANZAR CONTRIBUTIVO	100%	0
VINCULADOS	100%	0
EPS OTRO MUNICIPIO	100%	0
EPS NO SE IDENTIFICA	100%	0
TOTAL	100%	0

EL TOTAL DE LAS QUEJAS RECIBIERON RESPUESTA DE RESOLUCION EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY.

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DONDE SE GENERA AÑO 2018

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPETENCIA ADMINISTRATIVA/OPORTUNIDAD	149	41
FARMACIA	50	14
CONSULTA EXTERNA	44	12
ENFERMERIA	24	6.5
FACTURACION	23	6
URGENCIAS	20	5.5
P Y P /CRÓNICOS	19	5
ODONTOLOGIA	16	4.5
CONFORT AMBIENTE FÍSICO	11	3
ESEB EN GENERAL	3	0.5
VIGILANCIA	2	0.5
HOSPITALIZACION	1	0.5
TOTAL	362	100%

LOS SERVICIOS DONDE SE GENERARON EL MAYOR NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS ES OPORTUNIDAD EN CITAS MEDICAS QUE ES COMPETENCIA ADMINISTRATIVA, CONSULTA EXTERNA POR FALTA CUMPLIMIENTO DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DE CITA Y FARMACIA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA AÑO 2018

CENTRO DE SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
CDV	65	18
FARMACIA	53	14.5
CASTILLO	52	14
FLORESTA	34	9.5
PROGRESO	33	9
DANUBIO	25	7
CENTRO	24	6.5
FORTUNA	22	6
VERSALLES	18	5
CAMPIN	15	4
CARDALES	9	2.5
LLANITO	9	2.5
SEDE ADMINISTRATIVA	3	0.5
TOTAL	362	100%

LOS CENTROS DE SALUD QUE MAYOR NÚMERO DE QUEJAS GENERARON FUERON CDV, FARMACIA Y CASTILLO.

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA) AÑO 2018

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CASTILLO /SALUDVIDA	C. EXTERNA	QUEJA POR ACTITUD DEL MEDICO EN LA CONSULTA , SEGUN LA USUARIA NO PERMITIO EL INGRESO A LA CONSULTA AL ESPOSO ACOMPAÑANTE VULNERACIÓN DE DERECHOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DARSALUD Y A SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA, AL USUARIO SE LE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL	9 DIAS	CARRERA 52 38-30 ALTOS DEL CAMPESTRE TEL. 6121905 - 3116803398
RECLAMO	CENTRO/ASMETSALUD	URGENCIAS	NO CONFORMIDAD POR EL DIAGNÓSTICO Y MANEJO MEDICO, SEGUN EL USUARIO NO FUE ATENDIDO CORRECTAMENTE LE TRATARON CON DIAGNÓSTICO DE CONJUNTIVITIS Y TENIA CUERPO EXTRAÑO EN EL OJO QUE LE OCASIONO UNA ULCERA EN LA CORNEA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE URGENCIAS LA EMPRESA DARSALUD Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS	9 DIAS	VEREDA PROGRESO CENTRO TEL 3118810685
RECLAMO	CDV/EMDIS	FACTURACION	NO CONFORMIDAD POR LA FALTA DE INFORMACIÓN DE L AREA DE FACTURACION A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE NUMERO DE CITAS DISPONIBLES PARA ASIGNAR POR DIA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA ENCARGADA DE FACTURACIÓN COESPROSALUD PARA GARANTIZAR LA BUENA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	12 DIAS	DIAG52 34-96 BARRIO SANTANA TEL. 3213285217
RECLAMO	DANUBIO/ASMETSALUD	URGENCIA	RECLAMO POR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGUN EL USUARIO ES CONTRIBUTIVO Y EL MEDICO LE DA FORMULA SIN DILIGENCIAMIENTO COMPLETO Y LE SOLICITA QUE COMPRE EL MEDICAMENTO	CORREO@	SE REMITE AL AREA DE FACTURACION DE LA EMPRESA COESPROSALUD, QUIEN DETERMINA QUE EL USUARIO FIGURA EN LA BASE DE DATOS ADRES Y DE LA EPS ASMETSALUD COMO SUBSIDIADOS, SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO MEDICO DARSALUD PARA SU RESOLUCIÓN	1 DIAS	meybell.perez@asmetsalud.org.co
QUEJA	VERSALLES/ASMETSALUD	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ATENCIÓN DEL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA, SEGUN LA USUARIA EL MEDICO TUVO ACTITUDES DE FALTA DE RESPETO A SU INTEGRIDAD COMO MUJER, ACTOS INADECUADOS PARA LA CONSULTA MEDICA	PRESENCIAL	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	7 DIAS	BARRIO PABLO ACUÑA BAJO MANZ 5 CASA 17 TEL 3005130472
RECLAMO	FLORESTA/COMPARTA	CONSULTA EXTERNA	RECLAMO POR FALTA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE LUGAR DONDE DEBEN ACCEDER A LA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO	PRESENCIAL	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LOS CANALES DE INFORMACIÓN AL USUARIO	6 DIAS	CARRERA 32 01-94 BARRIO ALGARROBOS TEL 3142840943
RECLAMO	FLORESTA/COMPARTA	CONSULTA EXTERNA	RECLAMO POR FALTA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE LUGAR DONDE DEBEN ACCEDER A LA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO	PRESENCIAL	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LOS CANALES DE INFORMACIÓN AL USUARIO	6 DIAS	CARRERA32 76A - 09 BARRIO ALGARROBOS TEL 3202328258
QUEJA	CASTILLO / ASMETSALUD	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR NO ATENCIÓN DE LA CITA POR LLEGAR SEGUN LA USUARIA 5 MINUTOS TARDE A LA CONSULTA	CORREO@	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA POBLACIÓN CONTRIBUTIVO, SE REASIGNA CITA AL LA USUARIA	2 DIAS	Daneidysr1@gmail.com

QUEJA	CASTILLO / SALUDVIDA	URGENCIAS	NO CONFORMIDAD POR BARRERA DE ACCESO AL SERVICIO DE URGENCIAS DE MANERA PRIORITARIA A MENORES DE EDAD, SEGÚN EL USUARIO EL VIGILANTE LIMITÓ EL ACCESO	ESCRITA	SE REMITE AL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE VIGILANCIA Y DE EL SERVICIO DE URGENCIA QUIENES REALIZAN LOS LLAMADOS DE ATENCIÓN Y REINDUCCIÓN AL PERSONAL DE VIGILANCIA, SE GARANTIZA LA ATENCIÓN CON CALIDAD	9 DÍAS	LOTE 72 PABLO ACUÑA TEL. 3005559453
QUEJA	CARDALES/ NUEVA EPSS	CONSULTA EXTERNA	NO CONFORMIDAD CON LA CONSULTA MEDICA REALIZADA, SEGÚN EL USUARIO NO HACE REVISIÓN FÍSICA (EXAMEN CLÍNICO)	ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA OPERADOR DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y AL LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES RELAJAN LOS CORRECTIVOS NECESARIOS GARANTIZANDO LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	5 DÍAS	DIAGNAL 48 17-60 BARRIO COLOMBIA TEL 3173051004
QUEJA	VERSALLES/ ASMETSALUD	CONSULTA EXTERNA	NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MEDICA POR LA ACTITUD POCO AMABLE Y GROSERA DEL MEDICO DEL CENTRO DE SALUD	ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA OPERADOR DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y AL LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES RELAJAN LOS DESCARGOS NECESARIOS GARANTIZANDO LA CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN	3 DÍAS	CALLE 73 24-06 @ indiraisabelduranrodriguez@gmail.com tel 3016358272
QUEJA	VERSALLES/ SALUDVIDA	CONSULTA EXTERNA	NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MEDICA POR LA ACTITUD POCO AMABLE Y GROSERA DEL MEDICO DEL CENTRO DE SALUD	ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA OPERADOR DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y AL LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES RELAJAN LOS DESCARGOS NECESARIOS GARANTIZANDO LA CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN	1 DÍA	CALLE 65 35B- 05 BARRIO GAITAN TEL. 3229744390
QUEJA	VERSALLES/ COMPARTA	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ATENCIÓN DEL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA, SEGÚN LA USUARIA EL MEDICO TUVO ACTITUDES DE FALTA DE RESPETO A SU INTEGRIDAD COMO MUJER, ACTOS INADECUADOS PARA LA CONSULTA MEDICA	TELEFONICA	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	5 DÍAS	MNZANA 30 CASA 462 BARRIO 22 DE MARZO TEL. 3227167125
QUEJA	DANUBIO/ SALUDVIDA	AMBIENTE FÍSICO	QUEJA POR FALTA DE AGUA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS EN LOS BAÑOS	ESCRITA	SE REMITE AL JEFE DE AMBIENTE FÍSICO, QUIEN REPORTA QUE EL DÍA DE LA QUEJA HUBO UN TAPONAMIENTO EN LA TUBERIA INTERNA LO QUE MANTUVO POR 12 HORAS EL CENTRO DE SALUD SIN SERVICIO DE AGUA, A LA HORA SE REALIZÓ PLAN DE CONTINGENCIA CON BOMBEROS VOLUNTARIOS QUIENES SUMINISTRARON EL LIQUIDO CON EL CARROTANQUE	1 DÍAS	TEL 3146955657
QUEJA	LLANITO/ NUEVA EPS	URGENCIA ATENCIÓN INICIAL	QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EL TRATO POCO AMABLE DEL PROFESIONAL MÉDICO	ESCRITA	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN DETERMINA QUE EL DOCTOR ATIENDE LA URGENCIAS INICIAL Y REMITE A LA EPS CORRESPONDIENTE PARA CONTINUAR LA ATENCIÓN, LO QUE OCASIONA MALESTAR EN LA USUARIA POR LA DEMORA EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA	5 DÍAS	CORREGIMIENTO EL LLANITO TEL. 3138167708
QUEJA	DANUBIO/ SALUDVIDA	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN CONSULTA EXTERNA, SEGÚN EL USUARIO HA IDO EN REPETIDAS OCASIONES Y NO HA SIDO	ESCRITA REMITIDAS	SE REMITE A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA, QUIEN CONFIRMA QUE LA OPORTUNIDAD ESTA A DOS DÍAS Y UNA ASIGNACIÓN DIARIA DE 72 CONSULTAS EN	3 DÍAS	BARRIO NUEVA ESPERANZA TEL. 3142978156

			POSIBLE CONSEGUIR CITA		ESTE CENTRO DE SALUD Y VERIFICANDO BASE DE DATOS EL USUARIO QUEJOSO CONSULTA CADA 10 DÍAS EN PROMEDIO ES CONSULTOR RECURRENTE		
QUEJA	CASTILLO /MUTUAL SER OTRO MUNICIPIO	URGENCIAS	QUEJA POR EL MANEJO MEDICO, SEGÚN EL USUARIO FALTA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, QUIENES ADELANTAN LAS INDAGACIONES Y GARANTIZAN LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACION	4 DIAS	CALLE 73 No. 50-23 B. PLANADA DEL CERRO
QUEJA	CARDALES/EMDISALUD	PYP	QUEJA POR LA ATENCIÓN DEL ENFERMERO JEFE EN LA CONSULTA DE PLANIFICACION FAMILIAR, SEGÚN EL USUARIO EL PROFESIONAL HIZO COMENTARIOS INAPROPIADOS PARA LA DIGNIDAD DE LA SEÑORA	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, QUIENES ADELANTAN LAS INDAGACIONES Y GARANTIZAN LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACION PARA LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR	3 DIAS	CARRERA 45 No. 28-02 BARRIO CERRO TEL.3118309488
QUEJA	DANUBIO/EMDISALUD	URGENCIAS	QUEJA POR EL MANEJO MEDICO, SEGÚN EL USUARIO FALTA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, QUIENES ADELANTAN LAS INDAGACIONES Y GARANTIZAN LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACION	2 DIAS	CARRERA 36B 36B-55 BARRIO MIRAFLORES TEL. 3208943723
QUEJA	CARDALES/SALUDVIDA	ODONTOLOGIA	QUEJA POR BARRERA DE ACCESO AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, SEGÚN EL USUARIO LA AUXILIAR NO LE ASIGNÓ CITA DOBLE PARA CONTINUAR EL TRATAMIENTO	ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE ODONTOLOGÍA QUIEN REALIZA LA GESTIÓN Y CORECCIÓN Y ASIGNA CITA DOBLE	2 DIAS	CALLE 47A No. 12-076 EL DORADO TEL. 3002087380
QUEJA	DANUBIO/ASMET	URGENCIA	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMBLE DE LA JEFE DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LA USUARIA DAN INFORMACIÓN CONFUSA, BARRERAS DE ACCESO Y FALTA HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	ESCRITA	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA	2 DÍAS	TRANVERSAL 47A No. 504 BARRIO LOS ALPES TEL 3213218766
QUEJA	DANUBIO/NUEVA EPS	URGENCIAS	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMBLE DE LA JEFE DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LA USUARIA DAN INFORMACIÓN CONFUSA, BARRERAS DE ACCESO Y FALTA HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	ESCRITA	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA	2 DÍAS	TRANSVERSAL 46 No. 508 BARRIO LOS ALPES TE. 3182299678
QUEJA	CDV /EMDIS	PROGRAMA CRÓNICOS	QUEJA POR LA ACTITUD NEGATIVA Y GROSERA DEL MEDICO DEL PROGRAMA DE CRONICOS	ESCRITA	SE REMITE AL COORDINADOR DE SERVICIOS AMBULATORIOS , QUIEN HACE LOS RESPECTIVOS LLAMADOS DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN	2 DIAS	CARRERA 36B No. 36B-55 BARRIO MINAS DEL PARAISO TEL. 3208943723
QUEJA	VERSALLES/EMDIS	ENFERMERIA	QUEJA POR NO HALLAZGO DE LA HISTORIA CLINICA	ESCRITA	SE DETERMINA QUE POR ERROR INVOLUNTARIO FUE MAL ARCHIVADA SEGÚN SU SECUENCIA NUMERICA, SE REALIZA EL HALLAZGO DE LA HC	5 DIAS	CALLE 26 No. 54-18 BARRIO LA LIGA DEL CERRO TEL 3105885282

II SEMESTRE

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	PROGRESO / SALUDVIDA	FACTURACION	QUEJA POR LA ACTITUD GROSERA DE LA FACTURADORA DEL CENTRO DE SALUD, RESOLVER SITUACIONES PERSONALES EN EL CENTRO DE SALUD	ESCRITA	SE REMITE AL COORDINADOR DE FACTURACION, QUIEN HACE LOS RESPECTIVOS LLAMADOS DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN	6 DIAS	LOTE VILLARELYS II ETAPA LOTE 15 TEL 3133711983
QUEJA	CASTILLO /MEDIMAS	ENFERMERIA	QUEJA POR LA NO ATENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO ASIGNADA PARA EL MENOR ALAN SMITH BARBOSA	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA COORDINADORA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, SE GARANTIZA LA ATENCIÓN DEL MENOR EN EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EL MISMO DÍA DE LA MANIFESTACIÓN DE NO CONFORMIDAD	1 DIAS	CALLE 37A LOTE 50 PARAISO TEL 3054453200
QUEJA	CASTILLO / SALUDVIDA	URGENCIAS	QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO VÍA INTRAMUSCULAR GLÚTEO IZQUIERDO, REFIERE DOLOR INTENSO Y DIFICULTAD PARA LA MARCHA	ESCRITA	SE REMITE LA QUEJA AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, SE GARANTIZA ATENCIÓN POR CINSULTA EXTERNA SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN MEDICA DEL PACIENTE	2 DIAS	TEL. 3007888541 albalucy63@hotmail.com
QUEJA	FLORESTA /NUEVA EPS	VACUNACION PYP	LA ACUDIENTE DEL MENOR DILAN ALEXANDER REFIERE QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE VACUNA EN EL MUSLO IZQ, SEGÚN LA USUARIA EL MENOR DEBE SER HOSPITALIZADO PARA TRATAMIENTO POR ABSCESO CUTANEO	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS INDAGACIONES Y RESPUESTA MEDICA REQUERIDA	7 DIAS	CARRERA 12 48b- 10 BARRIO NOVALITO esbre1821@gmail.com TEL. 3223983957
QUEJA	FARMACIAS /COMPARTA	FARMACIA	LA ACUDIENTE DE LA MENOR LEYDI ATENCIA REFIERE QUE EN LA FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGARON EL MEDICAMENTO POR VERIFICACIÓN EN BASE DE DATOS Y SEGÚN LA USUARIA PORQUE EL AUXILIAR DE FARMACIA IBA A SALIR A ALMORZAR	ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACION DE FARMACIA Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB PARA LOS CORRECTIVOS CORRESPONDIENTES EN LA ATENCIÓN CON CALIDAD, SE ENTREGA MEDICAMNETOS A LA USUARIA	2 DIA	KILOMETRO 12 VÍA A BUCARMANGA TEL 3012255875
QUEJA	VERSALLES / EMDIS	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD Y MANEJO MEDICO, SEGÚN LA USUARIA EL PROFESIONAL NO RESOLVIÓ SU SOLICITUD Y FUE POCO AMABLE EN LA CONSULTA	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS INDAGACIONES Y CORRECCIONES NECESARIAS PARA CUMPLIR CON LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS, LA USUARIA RECIBE ASIGNACIÓN Y ATENCIÓN POR OTRO PROFESIONAL	1 DIA	CARRERA 42 52a - 35 BARRIO VERSALLES TEL 3132912659
QUEJA	CASTILLO/ ASMETSALUD	URGENCIAS	INTERPONE QUEJA POR EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO MEDICO AL SEÑOR CARLOS ANIBAL LEON LEON CC 91436615, SEGÚN LA USUARIA NO FUE REMITIDO INMEDIATAMENTE DE URGENCIAS A VALORACIÓN POR ORTOPEDISTA	ESCRITA	SE RECIBE QUEJA Y SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB	5 DIAS	CALLE 33No. 48-09 PLANADA DEL CERRO TEL.3115521843

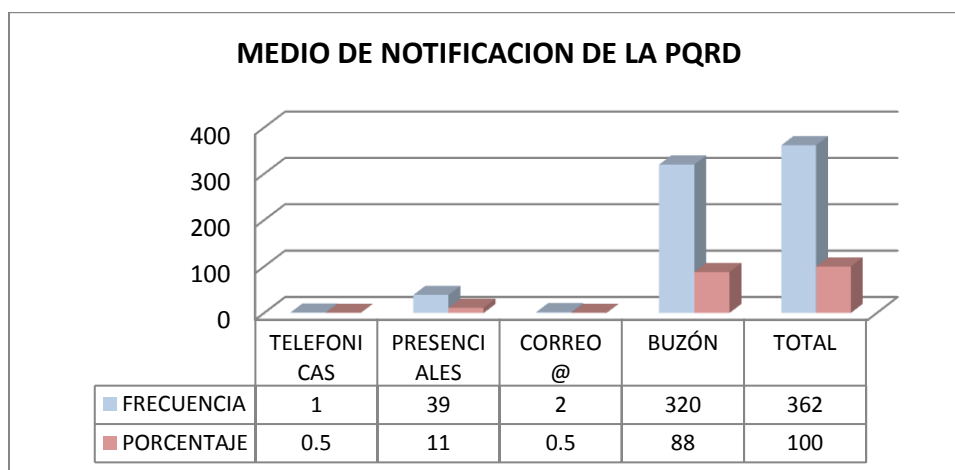
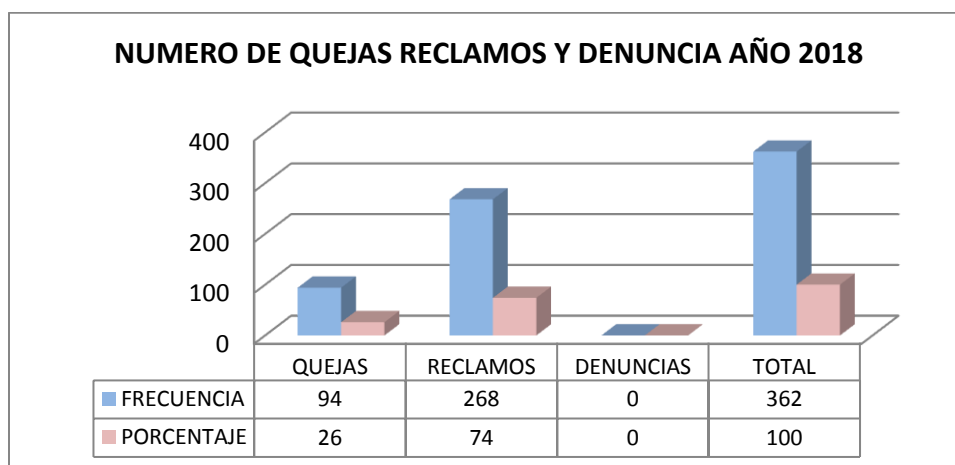
RECLAMO	CENTRO/ N UEVA EPS	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS, REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD SOLO DOS DÍAS A LA SEMANA DESPACHAN EN LA FARMACIA	ESCRITA	SE RECIBE QUEJA Y SE REMITE A LA COORDINADORA DE REGENCIA Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, SE ENTREGA MEDICAMENTO A LA USUARIA	4 DIAS	CAMPO 23 CENTRO TEL.3144266674
RECLAMO	CASTILLO/ SALUDVIDA	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS	ESCRITA	SE RECIBE QUEJA Y SE REMITE A LA COORDINADORA DE REGENCIA Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, SE ENTREGA MEDICAMENTO A LA USUARIA	5 DIAS	carrera 18a 53-18 BARRIO TORCOROMA INQUILINATO
QUEJA	PROGRESO/ ASMETSALUD	ENFERMERIA	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA, SEGUN EL USUARIO LA FUNCIONARIA SE MOLESTA PORQUE TOCAN A LA PUERTA PARA SOLICITARLE SERVICIO E	ESCRITA	INFORMACIÓNSE REMITE LA QUEJA AL JEFE DE ENFERMERIA Y LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN	7 DIAS	TRANSVERSAL 44 No. 57B - 13 BARRIO LAS GRANJAS TEL. 3125358712
QUEJA	DANUBIO / ASMETSALUD	URGENCIAS	POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO INTRAMUSCULAR GLUTEO DERECHO, ABSCESO CUTÁNEO	ESCRITA	SE REMITE EL CASO PARA SU ANALISIS A LA SUBCIENTIFICA Y COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	7 DIAS	CARRERA 28B 78-10 SANTA ISABEL TEL.3043665137
RECLAMO	CARDALES /ASMETSALUD	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA	ESCRITA	SE REMITE AL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, QUIEN GARANTIZA LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	2 DIAS	NUEVA ESPERANZA CASA 14 TEL.3105820811
RECLAMO	FARMACIA/ COMPARTA	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGUN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICA Y REGENTE PARA DAR RESOLUCIÓN AL USUARIO	7 DIAS	CARRERA 20 CASA 3 BUENOS AIRES TEL.3155379983
QUEJA	DANUBIO/ EMDISALUD	HOSPITALIZACION	NO CONFORMIDAD CON EL MANEJO Y TRATAMIENTO MEDICO	ESCRITA	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	4 DIAS	TRANSVERSAL 42 No. 57-54 B VERSALLES TEL. 3124449192
RECLAMO	FARMACIA/ NUEVA EPS	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGUN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICA Y REGENTE PARA DAR RESOLUCIÓN AL USUARIO	2 DIAS	DIAGONAL 48 No. 17- 60 B. BUENOS AIRES TEL. 3232189299
RECLAMO	FARMACIA/ SALUDVIDA	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGUN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE SUBCIENTIFICA Y REGENTE, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO	8 DIAS	CALLE 70 BLOQUE J No.24 NUEVAESPERANZA. TEL.3123280362
RECLAMO	FARMACIA/ MEDIMÁS	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGUN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE SUBCIENTIFICA Y REGENTE, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO	8 DIAS	LOTE 715 SAN SILVESTRE TEL.3142548504
QUEJA	CDV/ SALUDVIDA	ODONTOLOGÍA	QUEJA POR EL TRATAMIENTO Y MANEJO ODONTOLOGICO	@ SECRETARIA LOCAL DE SALUD	SE REMITE A COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, EL USUARIO NO CONSULTA DESDE EL AÑO 2014	1 DIA	TEL 6101417

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

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2018 RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

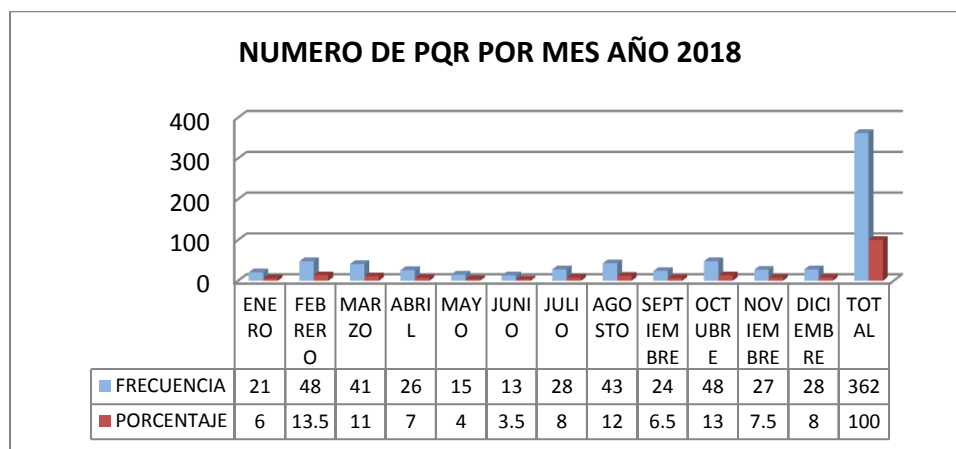
AÑO 2017		AÑO 2018		INDICADORES	
PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	
58	341	42	320	AÑO 2017	AÑO 2018
TOTAL: 399		TOTAL: 362		5.4 DIAS	4.4 DIAS

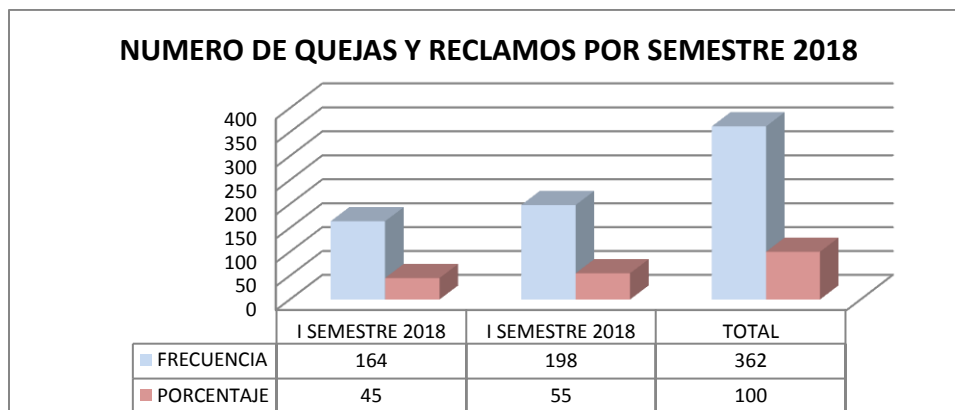
La tendencia en el año 2018 fue a la disminución de quejas y reclamos frente al año anterior. En lo referente al indicador de tiempo en días de respuesta la tendencia fue a la disminución en el año 2018.



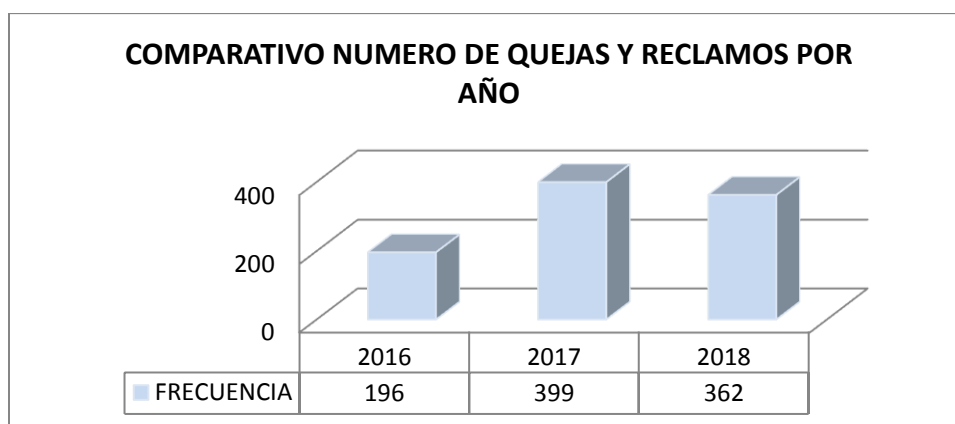
LOS MOTIVOS MÁS RELEVANTES DE QUEJAS Y RECLAMOS TOP 5

SERVICIO	CAUSA / PORCENTAJE
COMPETENCIA ADMINISTRATIVA / OPORTUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ASIGNACION DE CITAS A MAS DE 3 DÍAS (20%) ALTO NUMERO DE USUARIOS SIN ASIGNACION DE CITAS (21%)
FARMACIA	<ul style="list-style-type: none"> PENDIENTES DE MEDICAMENTOS (10%) NO ENVÍO DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES A DOMICILIO (4%)
CONSULTA EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> INCUMPLIMIENTO HORARIOS DE ATENCIÓN (6%) REPROGRAMAN LAS CITAS POR AUSENCIA O FALTA DE PERSONAL MÉDICO (4%) ACTITUD POCO AMABLE DEL PROFESIONAL (FALTA DE INFORMACIÓN DEL MEDICO AL USUARIO) (2%)
PYP	<ul style="list-style-type: none"> NO CUMPLIMIENTO DE HORARIOS DE LA ATENCIÓN DE CITAS DE PYP (CONTROL CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CONTROL PRENATAL) (3%) FALTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROMOTORES (1%) ACTITUD POCO AMABLE DEL MEDICO DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS DR GINO CIANCCI (2,5%)
FACTURACION	<ul style="list-style-type: none"> ACTITUD POCO AMABLE DE LOS FACTURADORES COMUNICACIÓN NO ASERTIVA (4%) BARRERAS DE ACCESO POR MALA VERIFICACION DE SERVICIO Y FALLAS DEL SISTEMA (2%)





El comportamiento en el tiempo muestra tendencia al aumento en el número de quejas y reclamos presentados en cada semestre.



A través de la página WEB se recibieron 14 solicitudes en el Año 2018

TABLA. 6 SOLICITUDES PÁGINA WEB AÑO 2018

FECHA HORA	NOMBRE	CC	CELULAR	MAIL	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2018-01-16 19:08:01	JORGE ELIECER VASQUEZ RINCON	1098740115	3177227003	vasquezr.jorge@gmail.com	Buena tarde, solicito información de encargado de adquisición de predios para las diferentes entidades estatales ya que tengo predio en oportunidad para ofrecerles, quedo atento a la pronta y positiva respuesta. Gracias.	INFORMACIÓN	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA
2018-01-31 20:11:35	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD IDS NORTE DE SANTANDER	890500890	3219092873	tesoreria.ids@hotmail.es	Solicitamos certificación bancaria actualizada para realizar un giro a su cuenta	INFORMACIÓN	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA
2018-02-22 21:32:42	daneidys rincon	1090452276	3127315672	daneidysr1@gmail.com	solicite una cita para la 4:30pm y la respuesta que me dieron es q hasta las 4 era q atendían que no se podía hasta más tarde y yo por motivos de trabajo no podía llegar antes llame al número y en ninguno de los intentos que hice me respondieron	INFORMACIÓN	RESUELTA se da resolución asignando cita oportuna	SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA

2018-04-03 11:41:59	Luis Fernando Buitrago Barreto	1096239948	3103121380	luis.buitrago@outlook.com	Buen día La presente es para solicitar información de mi cita con especialista en urología para procedimiento quirúrgico, hace un poco de más de 2 meses que no tengo certeza, si salió El procedimiento para mi caso. Gracias por su atención Espe	INFORMACIÓN	RESUELTA NO COMPETENCIA DE LA ESEB	SE DA LA INFORMACIÓN Y SE REMITE A LA EPSS
2018-05-03 13:14:39	sofia vanegas	63524562	3187392070	cecileonorperez8@gmail.com	buenos días, es que quiero hacer una queja el motivo que es no he podido sacar una cita por medicina general para mi hijo de 10 años en donde está presentando mucho dolor de estómago y dolor de cabeza y voy a pedir cita y solamente están dando 20 fichos...buenos días, mi hijo se llama HENRY FELIPE RINCON VANEGAS es de Asmetsalud t.i. 1096804013 del puesto de salud cardales gracias	OPORTUNIDAD	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN Y SE ASIGNA CITA
2018-05-08 13:39:24	cielo rincón Martínez	28013276	3227538347	teorincon2@gmail.com	yo sooooy de la tercera edad, fui a pedir ficho ayer y hoy y la semana pasada y no he podido conseguir una cita por medicina general porque me da mucho dolor der cabeza y no he podido conseguir una cita , hoy fui y dieron solo 10 fichos y y habían	OPORTUNIDAD	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN Y SE ASIGNA CITA
2018-05-21 20:48:33	Sofía vanegas	63524562	3187392070	cecileonorperez8@gmail.com	buenas tardes, le agradezco mucho por la cita dada a mi hijo Henry Felipe rincón Vanegas , y le solicito muy respetuosamente colaborar con otra cita para llevarle los resultados de laboratorio que el Doctor le mando a mi hijo le enviaron exámenes de ori	INTERMEDIACIÓN	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN Y SE ASIGNA CITA
2018-05-30 11:36:41	ANGIE	900006037	6346110	apoyosiau@hus.gov.co	ext: 139 - De manera atenta me permito solicitar la historia clínica del paciente Julián miguel Sánchez identificado con el registro civil 1097209776, lo que solicito anteriormente es debido a que a madre junto con el paciente se vino sin la historia clí	INTERMEDIACIÓN	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITANDO CUMPLIMIENTO REQUISITOS
2018-05-31 13:41:38	EDGAR SIMBAQUEBA M.	13824476	3114456862	esimbaqueba@funcionpublica.gov.co	Favor proveer correo electrónico de Gerente y Jefe de Control Interno para remitir invitación importante	INFORMACIÓN	RESUELTA	SE DA INFORMACION

2018-07-12 22:32:43	eliona andrea puerta	2848 8362	6001610	eloinaandreapuerta@gmail.com	hoy fui a llevar mis nietos a control de crecimiento y desarrollo el puesto de salud el campin y la enfermera jefe no me los atendió por q soy la abuela y tenía q ser la mama y ello trabajan perdieron las cita y para que te den una cita es cada 8 días y	OPORTUNIDAD	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN Y SE DA CUMPLIMIENTO DE CITA
2018-09-13 22:32:43	CLAUDIA MILENA AMAYA	1096 2179 38	3005564307	PQRS24@gmail.com	QUISIERA SABER SI HAY PRESTAN EL SERVICIO PARA LA ENTIDAD DE ASMETSALUD	INFORMACION	RESUELTA	SE DA RESPUESTA A LA SOLICITUD INDICANDO COMO ACCEDER A LOS SERVICIOS

FECHA HORA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2018-10-03	Leidy Vanes Moreno Enciso	Quisiera saber si me pueden mandar un comprobante de que el traslado de la historia clínica de mi hijo se realizó satisfactoriamente ya que no me encuentro en la ciudad. JOHAN SANTIAGO MORENO ENCISO. R.C: 1096809327	INFORMACION	RESUELTA	Revisada la base de datos del registro de traslados, y de acuerdo a su solicitud realizada el día 19 de julio de 2018, me permito informar que el día 25 de julio de 2018 se realizó el traslado de historia clínica de consulta externa y odontología del menor JOHAN SANTIAGO MORENO ENCISO identificado con Registro Civil Numero 1096809327, del centro de salud Castillo al centro de salud la Floresta.
2018-11-28	LAURA PATRICIA MORENO RUEDA	LAURA PATRICIA MORENO RUEDA, obrando en mi condición de apoderada demandante en el proceso de la referencia, de manera respetuosa me dirijo a su despacho y solicito se sirva informar lo siguiente: PRIMERO: Si fue aceptada la cesión de derechos económicos radicada por el señor FAISAL OMAR CURE CURE como representante legal de CURE TOUS S EN C por valor de \$30.000.000 respecto del contrato 17-00160 y fecha de aceptación. SEGUNDO: En caso de no haber sido	PETICION	CONTESTADA	LA ESE BARRANCABERMEJA, HA RECIBIDO SU COMUNICACIÓN DE 28 DE NOV DE 2018 RADICADA EN ESTA ENTIDAD A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB. LE INFORMO QUE LA MISMA QUEDÓ RADICADA BAJO EL NÚMERO PQRS28 DE FECHA 28 NOV 2018, EN LA CUAL MANIFIESTA SU DERECHO DE INFORMACIÓN "Si fue aceptada la cesión de derechos económicos radicada por el señor FAISAL OMAR CURE CURE como representante legal de CURE TOUS S EN C..." SU SOLICITUD HA SIDO TRASLADA AL ÁREA DE COMPETENCIA DE RESOLUCIÓN Y SE DARÁ RESPUESTA EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN TRABAJADOR SOCIAL- ESE BARRANCABERMEJA
2018-12-14	Mónica Ortiz Quintero	Buen día, llevo dos semanas solicitando mi carnet de fiebre amarilla para poder salir del país, nunca están disponibles, solo me dicen excusas, todo esto me ha hecho perder mucho tiempo y corro el riesgo de perder mi viaje. Es demasiado lento el servicio. Agradezco su ayuda	QUEJA	CONTESTADA	BUENAS TARDES SEÑORA MÓNICA ORTIZ QUINTERO, HEMOS RECIBIDO SU COMUNICACIÓN DE MANERA EXITOSA, REVISADO EL MOTIVO DE SU QUEJA ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTÁ REALIZANDO LA ACCIÓN DE MEJORA PARA CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE CARNET INTERNACIONAL DE FIEBRE AMARILLA. EN NUESTRA BASE DE DATOS ESTÁ REGISTRADA LA ENTREGA DEL CARNET EL DÍA 14 DE DICIEMBRE DE 2018 A LAS 11:00AM. LAMENTAMOS LOS INCONVENIENTES PRESENTADOS Y REITERAMOS NUESTRO COMPROMISO DE SER CADA DÍA MEJORES.

Todas las solicitudes recibieron respuesta oportuna a los correos electrónicos de los solicitantes.

A través de la línea 018000400710 se recibieron 110 llamadas en el Año 2018:
A Continuación se detallan:

TABLA 7. SOLICITUDS LINEA 018000400710 AÑO 2018

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
3-01-2018	MANIFIESTA QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE MEDICAMENTO TIAMINA TAB X 300 MG 15 UNIDADES Y NO LE HAN DADO RESPUESTA POSITIVA DE CUANDO ENTREGAN/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN SOLICITA EL MEDICAMENTO A LA FARMACIA DEL CENTRO Y ENTREGA AL USUARIO MEDICAMENTO PENDIENTE			X	1
5-01-2018	REPORTA LA SEÑORA QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO AMLODIPINO/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO ESTA AGOTADO HASTA NUEVA COMPRA, NO DAN FECHA DE POSIBLE SOLUCIÓN. SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO (se entrega el día 19 de enero)			X	1
2015/01/18	SOLICITA ASIGANCION DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES/ POR SER USUARIA DE AREA RURAL SE DA CITA TELEFONICA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES	X			1
16/01/2018	SOLICITA CITA DE CONSULTA MÉDICA GENERAL CENTRO DE SALUD CAMPIN/ SE HACE GESTIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA JUEVES 18 DE ENERO DE 2018, A LAS 3:20 PM CON EL DOCTOR LAUREANO CERRO, EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN	X			1
18-01-2018	REFIERE QUE NECESITA AUTORIZAR UN RX DE RODILLA, SOLICITA ORIENTACIÓN DONDE DEBE HACER EL TRAMITE/ SE DA INFORMACIÓN Y SE DIRECCIONA A LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA ESEB PARA EL TRAMITE		X		1
18-01-2018	REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DE MEDICAMENTO ATORVASTATINA/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO ESTA AGOTADO HASTA NUEVA COMPRA, NO DAN FECHA DE POSIBLE SOLUCIÓN. SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO (se entrega el medicamento el 19 de enero)			X	1
19-01-2018	REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DE MEDICAMENTO FENITOINA SODICA Y ACIDO VALPROICO 250 CONT 60 CADA UNO/ SE NOTIFICA A LA REGENTE QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO YA SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN LA FARMACIA. SE DA INFORMACIÓN AL USUARIO Y SE ENVIA MEDICAMENTO		X		1
19-01-2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA MEDICA EN LA FLORESTA, SEGÚN EL USUARIO HA ASISTIDO EN 2 OCASIONES Y NO HA SIDO POSIBLE TRÁMITAR LA CITA / SE ASIGNA CITA EL DÍA LUNES 22 DE ENERO PARA EL DÍA 24 DE ENERO CON LA DOCTORA MARTHA OSPINO A LAS 9 AM	X			1
24-01-2018	REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE MEDICAMENTO VERAPAMILO 120MG, ASA, AMLODIPINO 5, TIMOLOL, CROMOGILCATO GOTAS OFTALMICAS / SE CONFIRMA CON FARMACIA LA EXISTENCIA DEL MEDICAMENTO Y SE REMITE EL USUARIO A FARMACIA VERSALLES A RECLAMAR EL MEDICAMENTO, SOLO QUEDA PENDIENTE LAS GOTAS OFTALMICAS POR ESTAR AGOTADAS A NIVEL NACIONAL	X			1
26-01-2018	USUARIA REFIERE INQUIETUD PORQUE LE ASIGNARON CITA PARA EL CENTRO DE SALUD PROGRESO CON EL COMPROMISO DE TRAMITAR TRASLADO DE LA HISTORIA CLÍNICA/ SE LE INFORMA QUE DEBE ACERCARSE A LA ESEB ADMINISTRATIVA Y SOLICITAR EL FORMATO PERTINENTE CON COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD, PARA QUE SE LE HAGA EFECTIVO EL TRASLADO		X		1
29-01-2018	USUARIO QUIEN REFIERE QUE NO HA LOGRADO TRAMITAR LA CITA DE CRONICOS EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES.. LLAMAN DE LA SLS/ SE DETERMINA QUE TIENE ASIGANDA CITA PARA EL 13 DE ABRIL CON LA JEFE YESENIA		X		1

29-01-2018	USUARIA QUIEN SOLICITA LE ASIGNEN CITA EN EL PROGRESO EN EL HORARIO DESPUÉS DE 9 AM PARA EL MENOR MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ CORSO RC 1096804515, SEGÚN LA USUARIA LE ASIGNARON PARA LA 7 AM EL DÍA 1 DE FEB PERO NO PUEDE LLEVAR A ESA HORA AL HIJO/ SE LE REASIGNA CITA PARA EL 2 DE FEB A LAS 10:15 AM	X			1
31/01/2018	SOLICITUD DE CITA A USUARIA MIRIAM SALGUEDO, CON CC 37929956 ADULTO MAYOR, CON EPS EMDISALUD, QUIEN REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER AL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA LUNES 5 DE FEBRERO A LAS 8:00 AM CON LA DOCTORA MARTA OSPINO. SE LLAMA A LA FUNCIONARIA DE LA SLS PARA INFORMAR. TAMBIÉN SE ESTABLECE COMUNICACIÓN CON LA HIJA DE LA USUARIA PARA EL RESPECTIVO ACOMPAÑAMIENTO	X			1
31-01-2018	SOLICITA ENVIAR AL CORREO tesoreria.ids@hotmail.es UNA CERTIFICACION BANCARIA PARA REALIZAR GIRO / SE DA LA INFORMACIÓN A LA OFICINA DE CARTERA DE LA ESEB DR.CLAUDIA GONZALEZ, QUIEN REALIZA LO SOLICITADO		X		1
01/02/2018	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA. REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER A LA CITA EN CENTRO DE SALUD FLORESTA. LIMITACIÓN NÚMERO DE ATENCIONES / SE GESTIONA Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA LUNES 5 DE FEBRERO DE 2018, CON LA DOCTORA MARTA OSPINO, A LAS 10:15 AM	X			1
05/02/2018	REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO ESTAN ASIGNANDO SOLO 30 CITAS DÍA Y QUEDAN MUCHAS PERSONAS SIN PODER CONSEGUIR UNA CITA. SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA / SE REMITE LA SOLICITUD DE AUMENTO DE HORAS MEDICO A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, LA USUARIA RECIBE ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO			X	1
07-03-2018	REFIERE QUE HA IDO EN TRES OCASIONES AL CENTRO DE SALUD CAMPIN A SOLICITAR CITA Y NO HA LOGRADO LA ASIGNACIÓN DE LA MISMA / SE REMITE LA SITUACIÓN A LA DRA SANDRA VERA PARA LA TOMA DE ACCIONES, AL USUARIO SE LE TRAMITA DESDE LA OFICINA DE SIAU CITA MEDICA PARA EL DÍA 9 DE MARZO A LAS 11:45 AM CON EL DR. VICTOR EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN, SE VERIFICA CON FACTURACIÓN QUIEN CONFIRMA QUE SE ESTÁN ASIGNANDO CITA A TODO EL USUARIO QUE SE ENUENTRA EN FILA A LA HORA ESTIPULADA PARA LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR	X			1
08-03-2018	REFIERE LA SEÑORA QUE ASISTIO AL CENTRO DE SALUD CASTILLO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA CON SU HERMANO JOSE MANUEL DIAZ PEREZ CC 1096195184 EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD (SILLA DE RUEDAS) PARA LA TOMA DE UN EKG REMITIDO DE OTRO CENTRO DE SALUD Y LE INFORMAN QUE ESTOS EXAMENES SE TOMAN EN LA TARDE DESPUÉS DE 1 PM. REGRESA EN LA TARDE A LA 1:40PM Y LE INFORMAN QUE ERA HASTA LA 1:30PM Y NO LE TOMAN EL EKG A PESAR DE EXPRESAR LA SITUACIÓN DEL HERMANO Y LOS GASTOS DE TRANSPORTE, LA ENFERMERA JEFE LE REAFIRMA QUE ES HASTA LA 1:30 PM Y QUE ESTA OCUPADA HACIENDO INFORMES Y NO VA A TOMAR MÁS EKG, SOLICITA MEJORAR LA INFORMACIÓN PARA NO HACER QUE EL USUARIO PIERDA TIEMPO Y DINERO / SE REPORTA LA SITUACIÓN A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIENES TOMAN CORRECTIVOS EN LA SITUACIÓN . EL USUARIO ES ATENDIDO EL DÍA 9 DE MARZO A LA 1PM PARA LA TOMA DEL EKG			X	1
09-03-2018	SOLICITA INTERMEDIACION PARA SER ATENDIDO EL INGRESO A CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR ANGEL CAMILO QUECHO URIBE DE LA EPS EMDIS, SEGÚN LA USUARIA LLEGÓ 10 MINUTOS TARDE A LA CITA Y EL MEDICO NO LO VA ATENDER / SE REPORTA LA SITUACIÓN A LA JEFE YMA ROJAS QUIEN REALIZA LA GESTIÓN PARA QUE EL MEDICO DE PYP EN EL CENTRO, PROCEDA A ATENDER EL MENOR. SE LE DA EDUCACIÓN A LA USUARIA EN DERECHOS Y DEBERES DE LLEGAR PUNTUALMENTE A LAS CITAS	X			1
15-03-2018	USUARIA QUIEN REFIERE QUE HA MADRUGADO DURANTE 15 DÍAS INTENTANDO SACAR CITA MEDICA EN EL DANUBIO Y NO LE HA SIDO POSIBLE POR EL POCO NUMERO DE CITAS QUE ASIGNAN, SOLICITA INTERMEDIACION PARA CITA MEDICA / SE REPORTA LA SITUACIÓN A JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA SU CONOCIMIENTO Y DESDE LA OFICINA DE SIAU SE TRÁMITA CITA A LA SEÑORA PARA EL DÍA 23 DE MARZO A LA 1 PM CON LA DR DIANA			X	1
20-03-2018	SOLICITA INFORMACIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AUTORIZACIONES DE RX DE TORAX / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA Y SE INFORMA A LA USUARIA QUE DEBE ACERCARSE A LA EPS ASMETSALUD PARA LA DEBIDA AUTORIZACIÓN		X		1

22-03-2018	INFORMA QUE EL DIA 12 DE MARZO SOLICITO EN FARMACIA CASTILLO EL MEDICAMENTO FENOBARBITAL Y LE INFORMARON QUE NO HABÍA EN EL MOMENTO / SE VERIFICA CON FARMACIA REGENTE EDILSA, QUIEN INFORMA QUE DESDE EL DÍA 15 DE MARZO LLEGÓ EL MEDICAMENTO CONTROLADO SOLICITADO A LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL. SE DA LA INFORMACIÓN A LA USUARIA QUIEN SE ACERCA A LA FARMACIA DE CASTILLO A RECLAMARLO		X		1
23-03-2018	USUARIA QUIEN REFIERE SER DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO CM Y NO HA LOGRADO ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CDV, SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE LA MISMA / SE VERIFICA CON FACTURACIÓN QUIEN INFORMA QUE LA USUARIA DEBE PRESENTAR AUTORIZACIÓN DE SERVICIO DE LA EPS COMPARTA, SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIÉRCOLES 28 DE MARZO A LAS 6 AM CON EL DR JULIO CONTRERAS EN EL CDV	x			1
27-03-2018	USUARIA QUIEN SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA MÉDICA GENERAL. REFIERE QUE EN LA FECHA MADRUGA, PESE A LA LLUVIA, Y NO OBTIENE CITA, DADO LA LIMITACIÓN EN LAS ASIGNACIONES / SE HACE GESTIÓN EN FACTURACION DEL CENTRO DE SALUD DANUBIO. SE LE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA EL DÍA JUEVES 5 DE ABRIL DE 2018, A LA 1:00 PM CON LA DOCTORA DIANA	x			1
27-03-2018	LA SEÑORA NICOLAZA PEREZ SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA PARA SEÑORA ARELYS, SEGÚN MANIFIESTA TIENE DIFICULTADES EN LA MARCHA PARA DESPLAZARSE A SOLICITAR LA CITA / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 2 DE ABRIL A LAS 8 AM CON LA DRA KATHERINE EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO	x			1
27-03-2018	USUARIA QUIEN REFIERE TENER EMBARAZO DE 17 SEMANAS, Y SEGÚN EXÁMENES DE LABORATORIO PRESENTA INFECCIÓN, LO CUAL LE GENERA MUCHO DOLOR BAJO, PERO LA CITA CON ESPECIALISTA ESTÁ MUY LEJOS. ACUDE A LA URGENCIA DEL CASTILLO, Y MANIFIESTA QUE NO LE DIJERON NADA, SÓLO LE FORMULARON ACETAMINOFEN, POR LO QUE SOLICITA CITA DE CONSULTA EXTERNA / SE ASIGNA CITA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO PARA EL DIA LUNES 2 DE ABRIL DE 2018, A LAS 9:00 AM CON LA DOCTORA CATHERINE	x			1

03-04-2018	SOLICITA INFORMACIÓN DEL NÚMERO DE TELÉFONO SISBEN / SE DA INFORMACIÓN SOLICITADA		X		1
10-04-2018	SOLICITA INFORMACIÓN DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LA TOMA DE EKG EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO / SE DA INFORMACIÓN SOLICITADA		X		1
10-04-2018	MIEMBRO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS QUIEN SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA PARA EL MENOR KEVIN DAVID GARCÉS RC 1097211400 / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 12 DE ABRIL A LAS 2 PM CON LA DRA LAURA GUTIERREZ EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO	x			1
11-04-2018	MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR LA REPROGRAMACION DE CITAS DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA HIJA ADRIANA LUCIA CALDERON POR PARTE DE ENFERMERÍA, SEGÚN EL USUARIO TENÍA CITA EL DÍA LUNES 9 DE ABRIL A LAS 3 PM PERO LA ENFERMERA NO ESTABA, LE REPROGRAMARON PARA EL DÍA MIÉRCOLES 11 DE ABRIL A LAS 9 AM Y CUANDO LLEGA A LA CITA LE MANIFIESTAN QUE NO ESTA EN LA AGENDA Y LE REPROGRAMAN PARA EL LUNES 16 DE ABRIL.. FINALMENTE LA ATENDIÓ LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA Y REALIZA EL CONTROL / SE TRASLADA LA SITUACIÓN A LA JEFE YMA QUIENE REALIZARÁ LAS OBSERVACIONES PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TÉRMINO DE CALIDAD Y HUMANIZACIÓN, ENTENDIDA CON LA PUNTUALIDAD EN LAS ATENCIONES			x	1
17-04-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA CONSEGUIR CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, SEGÚN LA USUARIA HA INTENTADO DOS DÍAS Y NO ALCANZA AL FICHO PARA CITA / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA VIERNES 20 DE ABRIL A LAS 6:30 AM CON LA DRA LAURA TEJADA	x			1
20-04-18	SOLICITA LOS NÚMEROS TELEFONICO EN LOS CUALES LA COMUNIDAD PUEDE SOLICITAR CUALQUIERE INFORMACIÓN Y TRÁMITES / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA		X		1
20-04-18	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE ASIGNA PARA EL DÍA 24 DE ABRIL A LAS 7:15 AM CON LA DRA MARTHA OSPINA EN EL CENTRO SALUD FLORESTA	x			1

24-04-2018	SOLICITA CITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA, MANIFIESTA QUE HA ASISTIDO VARIOS DÍAZ PERO NO LE HA SIDO POSIBLE CONSEGUIR LA CITA / SE ASIGNA CITA PAR EL DÍA 26 DE ABRIL A LAS 2:30 PM CON EL DR VICTOR EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	x			1
25-04-2018	SOLICITA CANCELACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES, LA CUAL HABÍA SIDO ASIGNADA PARA EL DÍA 25/04/2018 A LAS 11:00 AM, ARGUMENTANDO CALAMIDAD DOMÉSTICA / SE LE REASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 27 DE ABRIL DE 2018, A LAS 11:00 AM CON EL DOCTOR BERMÚDEZ	x			1
24-04-2018	USUARIA QUIEN REFIERE QUE EN LA FARMACIA NO LE ENTREGARON LAS 30 TABLETAS FORMULADAS POR EL DR MEJÍA, LEVOTIROXINA 50 MG, SOLO LE DIERON 5 Y LE MANIFESTARON QUE DEBÍA REINGRESAR AL PROGRAMA DE CRÓNICOS, Y LAS GOTAS OFTÁLMICAS CROMOGLICATO NO LAS ENTREGAN / SE LE DA LA INFORMACIÓN A LA HUJA DE LA USUARIA (CARMEN JEREZ) SOBRE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES INASISTENTES AL PROGRAMA DE CRÓNICOS, SE REALIZA LA GESTIÓN PARA TRÁMITARLE CITA DE CRÓNICOS EN EL CDV PARA EL DÍA 9 DE MAYO A LAS 10:40 CON EL DR GINO CIANCCI EN EL CENTRO DE SALUD CDV Y SE LE ENTREGAN LAS 30 TABLETAS LEVOTIROXINA EL DÍA 26 DE ABRL			x	1
3-05-2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CONTROL DE EMBARAZO PARA LA MENOR KARYERIS ALEJANDRA MACIAS ORTIZ TI 1096195887, REFIERE QUE TIENE SERVICIOS EN ASMET SALUD BUCARAMANGA/ SE VERIFICA DERECHOS Y EFECTIVAMENTE TIENE SERVICIOS DE ASMET BUCARAMANGA, SE DA INFORMACIÓN DE PORTABILIDAD O TRASLADO DE SERVICIOS SEGÚN SEAS LA INTENCIÓN DE RESIDENCIA DE LA MENOR, SE ORIENTA PARA ALLEGAR A LA EPS ASMET BARRANCABERMEJA Y REALIZAR LA GESTIÓN		x		1
3-05-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA GESTIÓN CON SISBEN, PACIENTE CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS REQUIERE TRASLADO A BUCARAMANGA Y SOLICITAN REGISTRO EN SISBEN. USUARIO GIORGIN ANDRES GRANANDOS RINCON CC 1096231421 / SE REALIZA GESTIÓN ANTE LAS OFICINAS DE SISBEN Y SE DA LAS INDICACIONES AL LA JEFE LINETH ENVIAR AL SISBEN FAMILIAR CON LOS DATOS DEL PACIENTE, LLEVAR FOTOCOPIAS DE IDENTIFICACIÓN, DIRECCIÓN.ETC. SE ENTREGA CERTIFICACION DEL SISBEN AL FAMILIAR DEL USUARIO	x			1
7-05-2018	SOLICITA CITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, MANIFIESTA QUE HA ASISTIDO VARIOS DÍAZ PERO NO LE HA SIDO POSIBLE CONSEGUIR LA CITA / SE ASIGNA CITA PAR EL DÍA 9 DE MAYO A LAS 8:45 AM CON LA DRA LAURA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	x			1
10-05-2018	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA CENTRO DE SALUD CARDALES, DIA MIÉRCOLES. USUARIO ÁREA RURAL QUE SOLICITA LA ATENCIÓN VIA TELEFÓNICA PARA MAYOR ACCESIBILIDAD / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIÉRCOLES 16 DE MAYO, 10:30 AM CON EL DOCTOR EDWIN BERMÚDEZ	x			1
17-05-2018	SOLICITA ASIGNACION DECITA ODONTOLOGICA EN EL CENTRO SALUD CARDALES, QUE SEA EN DÍA MIERCOLES Y EN LAS HORAS DE LA MAÑANA DESPUÉS DE 10 m / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA MIERCOLES 23 DE MAYO A LAS 10:40 AM CON LA DRA ROSAURA	x			1
18-05-2018	SOLICITA CITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES, MANIFIESTA QUE HA ASISTIDO VARIOS DÍAZ PERO NO LE HA SIDO POSIBLE CONSEGUIR LA CITA, USUARIOS ROSA ANGELICA TI 1005240544.. ELSA TORRES CC 63462170 / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIERCOLES 23 DE MAYO A LAS 2 PM Y 2:15 PM CON EL DR BERMUDEZ EN EL CENTRO SALUD CARDALES	x			1
22-05-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO, REFIERE QUE ES ADULTO MAYOR DEL AREA RURAL Y FUE VALORADO POR URGENCIAS / SE ASIGNA PARA EL DÍA 24 DE MAYO A LAS 3:45 PM CON LA DRA YULY MONTALVO	x			1
22-05-2018	SOLICITA COLABORACIÓN PARA SUMINISTRARLE ALMUERZO A LA USUARIA MARIA DE LOS ANGELES QUIEN SE ENCUENTRA HOSPITALIZADA POR CELULITIS PIE DERECHO Y SIN FAMILIARES QUE RESPONDAN A SUS NECESIDADES / SE DA A LA JEFE LO CORRESPONDIENTE A LOS ALNUERZO DE LOS TRES DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN	x			1
24-05-2018	USUARIO DE ASMET SALUD QUIEN SOLICITA QUE LE DILIGENCIEN DE MANERA COMPLETA LA REMISIÓN DADA POR EL MEDICO MARLON EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO, NO TIENE LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO / SE REMITE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIO QUIEN SOLICITA AL DOCTOR EL DILIGENCIAMIENTO COMPLETO DE LA REMISIÓN Y EL ENVÍO A LA SEDE ADMINISRTIVA DE LA MISMA , SE ENTREGA A LAS 10:30AM DEL MISMO DÍA LA REMISIÓN COMPLETA	x			1

25-05-2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA A LA USUARIA CARMEN ALICIA OSPINO ROCA CC 28009944 DE LA EPS ASMET SALUD EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES, SEGÚN LA FUNCIONARIA SE LLEVA EN LA SLS UN PROCESO DE ATENCIÓN PARA REMISIÓN A PSIQUIATRIA A ESTA SEÑORA / SE REALIZA LA GESTIÓN Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 29 DE MAYO A LAS 3PM CON EL DR BERMUDEZ EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES	X			1
28-05-2018	SOLICITA ASIGANCION DE CITA POR CONSULTA EXTERNA EN EL CDV, CONSULTÓ EN LA MADRUGADA DEL DÍA DE HOY EN URGENCIAS DEL DANUBIO DONDE LE INDICARON TRÁMITAR CITA POR EXTERNA, SEGÚN LA USUARIA YA HA CONSULTADO VARIAS VECES URGENCIAS POR LA MISMA DIFICULTAD RESPIRATORIA / SE TRÁMITA CITA EN EL CDV PARA EL DÍA 31 DE MAYO A LAS 6:15AM CON EL DR JULIO CONTRERAS	X			1
28-05-2018	USUARIA QUIEN REFIERE QUE POR SU AVANZADA EDAD QUIEN LE TRAMITA LAS CITAS MEDICAS ES LA HIJA, PERO EN EL CENTRO DE SALUD NO LE ACEPTAN FOTOCOPIA DE CÉDULA PARA REALIZAR EL TRÁMITE, LE EXIGEN LA CÉDULA ORIGINAL LA CUAL LA HIJA NO PUEDE LLEVAR PORQUE NO VIVEN EN LA MISMA CASA / SE SOCIALIZA EL CASO CON EL DR TUTA PARA PERMITIR QUE EN ALGUNAS OCASIONES SE PUEDA ASIGNAR CITA CON FOTOCOPIA DE CÉDUAL, SE ASIGNA CITA PARA LA USUARIA PARA EL DIA 31 DE MAYO A LAS 3:40 PM CON EL DR RAMIRO EN EL CENTRO SALUD CAMPIN			X	1
28-05-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA CONSEGUIR CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, SEGÚN LA USUARIA HA INTENTADO DOS DÍAS Y NO ALCANZA AL FICHO PARA CITA / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA A LAS 6:30 AM CON LA DRA LAURA TEJADA	X			1
29/05/2018	USUARIA QUEN SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL MEDICAMENTO KETOCONAZOL CREMA, QUIERE SABER SI LA INFORMACIÓN DADA EN FARMACIA DEL CASTILLO ES CORRECTA, REFIERE QUE LE MANIFESTARON QUE NO LA DESPACHAN POR NO ESTAR EN LA CONTRATACIÓN Y LA MEDICA LE MANIFESTO QUE ES FALSO QUE EN FARMACIA NO LA QUIEREN ENTREGAR / SE SOCIALIZA CON LA COORDINADORA DE REGENCIA, LA SEÑORA EDILSA, QUIENE REFIERE QUE EL MEDICAMENTO ES NO POS Y POR LO TANTO NO SE ENTREGA, ES ERROR DEL MEDICO FORMULARLA. SE LE COTIFICA A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DRA SANDRA VERA PARA CORREGIR EL ERROR EN LA MEDICA. SE DA LA INFORMACIÓN A LA USUARIA		X		1
05-06-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EXTERNA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CDV / SE SOLICITA CITA EN EL CDV PARA EL DIA JUNIO 6 A LAS 9:30AM CON EL DR JULIO CONTRERAS	X			1
14-06-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EXTERNA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CDV / SE SOLICITA CITA EN EL CDV PARA EL DIA JUNIO 19 A LAS 1:00PM CON EL DR JULIO CONTRERAS	X			1
14-06-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EXTERNA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO PARA LA SEÑORA EBLIN LISETH FIERRO C 1096239861 / SE ASIGNA CITA PARA EL 18 DE JUNIO A LAS 600AM	X			1
18/06/2018	REFIERE QUE EN LA FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGARON EL TOTAL DE LOS MEDICAMENTOS ORDENADOS EN EL PROGRAMA DE CRÓNICOS / SE REvisa EL CASO Y SE ENCUENTRA QUE POR ERROR EL MEDICO REALIZA FORMULA EN FORMULARIO DE CONSULTA EXTERN Y NO EN EL DE CRÓNICOS, RAZÓN POR LA CUAL EN FARMACIA LE ENTREGAN LO CORREPONDIENTE A 15 DÍAS DE TRATAMIENTO. SE CORRIGE EL IMPASSE SE DA A LA USUARIA NUEVA FORMULA DE CRÓNICO Y SE ENTREGA MEDICAMENTO COMPLETO PARA EL MES	X			1
19-06-2018	SOLICITA INTEMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD VERSALLES, REFIERE TENER UNA CONDICIÓN DE SALUD DE CARACTER PRIORITARIA / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 22 DE JUNIO A LAS 10:30 AM CON EL DR MARTES	X			1
21/06/2018	REFIERE INSATISFACCIÓN POR LA ACTITUD GROSERA DEL FACTURADOR MIGUEL, EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE REMITE LA NO CONFORMIDAD AL OPERADOR DE SERVICIOS COESPORSALUD, INGENIERA GINA SE COMPROMETE A REALIZAR LOS RESPECTIVOS LLAMADOS DE ATENCIÓN			X	1

25/06/2018	NUTRICIONISTA DE LA CORPORACIÓN SERVIDED OPERADOR DE LAS MADRES SUSTITUTAS DEL ICBF, REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA NO ESTÁN ASIGNANDO EL NÚMERO DE CITAS QUE ESTABA ACORDADO PARA LOS NIÑOS DEL PROGRAMA DEL ICBF EN PROTECCIÓN CON MADRES SUSTITUTAS Y NO ASIGNAN LAS CITAS A OTRA PERSONA QUE NO SEA LA MADRE SUSTITUTA / SE RELACIONA LA SITUACIÓN A LA JEFE KAREN URRUTIA QUEIEN MANIFIESTA QUE POR LAS DIFICULTADES DE OPORTUNIDAD QUE SE TIENEN SE DECIDIO BAJAR EL NÚMERO DE CITAS ACORDADO DE 5 A 2 POR MADRE SUSTITUTA Y NO SE ASIGNA A OTRA PERSONA POR QUE HAN ENVIADO A MENORES DE EDAD A TRAMITAR LAS CITAS, SE ACUERDA ASIGNAR 2 CITAS POR MADRE Y QUE ENVIEN A UN MAYOR DE EDAD A TRAMITAR LAS CITAS Y SE LE ASIGNARÁN	X			1
26/06/2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EXTERNA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO / SE ASIGNA PARA EL DÍA 29 DE JUNIO A LAS 8:30 AM CON LA DR. LAURA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	X			1

03-07-2018	SOLICITA INFORMACION SOBRE LOS REQUISITOS PARA SOLICITAR COPIA DE HISTORIA CLINICA DEL SEÑOR LUIS NAVARRO RODRIGUEZ CC 3 816.711 EN DANUBIO EXTERNA / SE DA LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS Y SE INFORMA A LA PERSONA ENCARGADA DEL TRAMITE DE COPIAS DE HISTORIAS CLINICAS PARA QUE PRIOROCE LA SOLICITUD POR NECESIDAD LEGAL		X		1
03-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACION PARA LA ASIGNACION DE UNA CITA MEDICA EN EL DANUBIO, PARA CONTROL DE SONDA / SE ASIGNA LA CITA PARA EL DÍA JULIO 5 A LAS 8:45 CON LA DRA LAURA	x			1
03-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACION PARA LA ASIGNACION DE UNA CITA MEDICA EN FLORESTA / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 4 DE JULIO A LAS 8:00AM CON EL DR AGUSTÍN	x			1
03-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACION PARA LA ASIGNACION DE CITA MEDICA EN CDV, REPROGRAMACION PORQ EL MEDICO NO SE PRESENTÓ EL DÍA DE HOY A LA CONSULTA / SE REPROGRAMA PARA EL DIA 4 DE JULIO A LAS 8:45AM CON EL DR CONTRERAS	x			1
03-07-2018	COMENTA LA SITUACIÓN DE ADULTA MAYOR ROSALBA BOPHORQUEZ, QUIEN LLEGA AL CENTRO DE SALUD LLORANDO , SIN ACOMPAÑANTE A CUMPLIR CITA MEDICA Y REFIERE QUE LA ENVIARON SOLA DEL HOGAR LA MISERICORDIA / SE REALIZA GESTIÓN SE LLAMA A LA DRA NANCY COORDINADORA DEL HOGAR LA MISERICORDIA, QUIEN REFIERE QUE ES UNA USUARIA CON PROBLEMAS PSIQUIATRICOS Y SE FUE SOLA AL CENTRO DE SALUD, SE COMPROMETE A ENVIAR LA AUX DE ENFERMERÍA A BUSCARLA	x			1
11-07-2018	MANIFIESTA LA SITUACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DANUBIO, REFIERE QUE DAN SOLAMENTE 20 CITAS DÍA Y QUE DEBEN ESTAR EN LA FILA DESDE EL DIA ANTERIOR / SE INFORMA QUE YA SE REPORTA LA SITUACIÓN A LA SUBCIENTIFICA			x	1
14-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO / SE ASIGNA PARA EL DÍA 17 DE JULIO A LAS 3:00 PM CON LA DR. YADY EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	x			1
16-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA MÉDICA EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE ASIGNA PARA EL DÍA 18 DE JULIO A LAS 6:00 AM CON LA DR. AMRIZ EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	x			1
23-07-18	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO / SE ASIGNA PARA EL DÍA 26 DE JULIO A LAS 6:30 AM CON LA DR. DIANA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	x			1
31-07-2018	SOLICITA SE REVISE EL EVENTO SUCEDIDO A LA SEÑORA LUZ KARINE BALLESTEROS DE LA EPS COMPARTA CONTRIBUTIVO, LA CUAL NO FUE ATENDIDA EN LA CONSULTA MEDICA POR QUE EN FACTURACIÓN SE DEMORARON EN EL TRAMITE DE REGISTRO DE LA CITA Y EL MEDICO LE MANIFIESTA QUE YA PERDIÓ LA CITA / SE ASIGNA NUEVA CITA PARA EL DIA VIERNES 3 DE AGOSTO A LAS 2.30PM EN EL CDV, SEGÚN LA FUNCIONARIA DE FACTURACIÓN LA USUARIA LLEGA TARDE A FACTURAR, POR ERROR LA FUNCIONARIA LE RECIBE Y VALIDA LA CITA 10 MINUTOS DESPUÉS			x	1

03-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA, FUE VALORADA EN URGENCIAS Y DIRECCIONADA A LA CONSULTA AMBULATORIA PARA MANEJO POR EL PROGRAMA DE CRONICOS / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 9 DE AGOSTO A LAS 9:45 AM CON LA DOCTORA MARTHA OSPINO, QUIEN LA REMITIRÁ SEGÚN SU CRITERIO AL PROGRAMA DE CRÓNICOS	X			1
09-08-2018	SOLICITA INTEMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CDV, REFIERE QUE EL MEDICO CONTRERAS, NO LE RENOVÓ LAS REMISIONES A ESPECIALISTA MANIFESTANDO DE MANERA POCO AMBLE QUE NO LE IBA A SEGUIR EL JUEGO A LAS EPS Y EN LA EPS LE SOLICITAN PARA VOLVER A AUTORIZAR EL SERVICIO / SE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL PARA EL DIA 13 DE AGOSTO A LAS 2:30 PM DRA STELLA, SE NOTIFICA LA SITUACIÓN A LA DRA SANDRA VERA PARA QUE HAGA LO PERTINENTE EN LA NOTIFICACIÓN A DARSALUD			X	1
14-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN POR PSICOLOGIA, SE REFIERE EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR / SE DA LA INFORMACIÓN REQUERIDA SE ORIENTA A TRAMITAR CITA POR CONSULTA EXTERNA PARA SER REMITIDA A PSICOLOGIA LA CUAL DEBE AUTORIZAR LA EPS... ADICIONAL SE COMUNICA A LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD AL SAC PARA SER ATENDIDA POR EL PROGRAMA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR POR LA PSICOLOGA DE APOYO	X			1
14-08-2018	NOTIFICA LA SITUACIÓN DE LA SEÑORA DELIA ROSA QUINTERO PACHECO, USUARIA DEL CENTRO DE SALUD LLANITO REFIERE QUE NO HA PODIDO ACCEDER A UNA CITA MEDICA PARA EL CONTROL DE UNA CIRUGÍA DE MANO. TELEFONO DE LA USUARIA 3133918470 / SE REALIZA LA GESTIÓN AL CENTRO DE SALUD LLANITO Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 16 DE AGOSTO A LA 1:40 PM	X			1
15-08-2018	SOLICITA COLABORACIÓN PARA ADELANTAR DE MANERA PRIORITARIA UNA CITA MEDICA QUE LE FUE ASIGNADA CON EL DR BERMUDEZ EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES PARA EL DÍA 17 DE AGOSTO A LAS 9:30 AM / SE REALIZA GESTIÓN Y SE ADELANTA LA CITA PARA EL DÍA DE HOY 15 DE AGOSTO A LAS 10:10 AM ATENDIDA POR EL DOCTOR BERMUDEZ EN CARDALES	X			1
15-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO LORAZEPAM 2MG LLEVA VARIOS DIAS PENDIENTES / SE REALIZA LA GESTIÓN CON LA REGENTE QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO CONTROLADO ESTA AGOTADO A NIVEL NACIONAL, SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO, QUEDAMOS PENDIENTES DE LA RESPUESTA DE LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL. EL MEDICAMENTO ES ENTREGADO EL DÍA 17 DE AGOSTO DE 2018			X	1
15-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA LA SOLICITUD DE CERTIFICADO LABORAL DE ODONTOLOGO RURAL QUE REALIZÓ EL AÑO DE SERVICIO OBLIGATORIO EN LA ESEB / SE DA LA INFORMACIÓN REQUERIDA SE DIRECCIONA A LA OFICINA DE RECURSO HUMANO			X	1
16-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA POR SER CONTRIBUTIVO DE ASMET EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO / SE ASIGNA CITA MEDICA PARA EL DÍA 22 DE AGOSTO A LAS 8:45AM EN EL DANUBIO CON LA DRA DIANA SE INFORMA QUE EL COPAGO SON 3000 PESOS	X			1
27-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ATENCIÓN MEDICA DE LA USUARIA LUZ MARINA GOMEZ CC 25220539 DE LA EPS EMDIS / SE REMITE LA USUARIA AL SERVICIO DE URGENCIAS DEL CASTILLO PARA SU VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO MEDICO	X			1
28-08-2018	INFORMA DE LA SITUACIÓN DEL SEÑOR EDWIN ANDRÉS MENESES VASQUEZ CC 1096247067 DE LA EPS SALUDVIDA, QUIEN CONSULTÓ EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN Y CUANDO VA A LA FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGAN COMPLETO EL MEDICAMENTO FORMULADO SOLO LE DAN PARA 15 DÍAS DE TRATAMIENTO / SE NOTIFICA EL CASO A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS SE DA INFORMACION AL USUARIO DE LA CIRCULAR EN LA CUAL SE LIMITA A 15 DÍAS DE TRATAMIENTO			X	1
29-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA LA ENTREGA DE COPIA DE HISTORIA CLINICA DEL MENOR JOSUE GOMEZ, ATENDIDO EN URGENCIAS DANUBIO POR MORDEDURA DE CANINO / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA			X	1
29-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE LA MENOR LAURA XIMENA MARTINEZ RAMIREZ DE LA NUEVA EPS PUERTO PARRA VINCULADA AL PROGRAMA DE PROTECCION DEL ICBF QUIEN REQUIERE SER ATENDIDA EN LOS SERVICIO DE SALUD EN BARRANCABERMEJA / SE DA INFORMACIÓN SOBRE PORTABILIDAD EN SALUD, SE ORIENTA PARA SOLICITAR EL BENEFICIO. SE ACLARA QUE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS NO REQUIEREN ESTE MECANISMO			X	1
30-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACION DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES PARA PRESENTAR EXAMENES / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 3 DE SEP A LAS 9 AM CON EL DR BERMUDEZ	X			1

31-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES PARA PRESENTAR EXAMENES / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 4 DE SEP A LAS 8:45AM CON EL DR BERMUDEZ EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES	X			
03/09/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA EPS CONTRIBUTIVO, EN EL CENTRO SALUD DANUBIO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA Y CON PROFESIONAL FEMENINO / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 6 DE SEP A LAS 6:30 AM DRA DIANA EN DANUBIO	X			1
11/09/2018	USUARIO DE LA EPS ASMET CONTRIBUTIVO SOLICITA ASIGNACION DE CITA MEDICA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 13 DE SEPTIEMBRE A LAS 3 PM EN EL CAMPIN	X			1
17/09/2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA TRAMITAR CITA MEDICA PARA EL SEÑOR MANUEL ESTEBAN MOLINA GUTIERREZ CC 2052940 DE 94 AÑOS DE EDAD DE LA EPS MEDIMÁS SUBSIDIADO / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA SOBRE LOS TRAMITES PARA ACCEDER A CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO		X		1
18/09/2018	SOLICITA INFORMACION SOBRE EL CARNET DE FIEBRE AMARILLA INTERNACIONAL / SE DA LA INFORMACIÓN REQUERIDA		X		1
28/09/2018	SOLICITA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS HORARIOS DE VACUNACIÓN EN CENTROS DE SALUD / SE LE INFORMA HORARIOS DE ATENCIÓN Y SE ORIENTA AL CENTRO DE SALUD CDV COMO CENTRO MAS CERCANO		X		1

03/10/2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA		X		1
08/10/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA EPS CONTRIBUTIVO, EN EL CENTRO SALUD DANUBIO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA / SE ASIGNA CITA JUEVES 11 DE OCTUBRE A LAS 6:45AM CON EL DR AGUSTIN DEBE PAGAR 3000 PESOS	X			1
09/10/2018	LA FIRMA DE FACTURACION DE EMDISALUD MEDIGROUP, SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA DIRECCION DE LA ESE BARRANCABERMEJA / E DA LA INFORMACION SOLICITADA		X		1
10/10/2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN SERVICIO DE URGENCIA PARA EL SEÑOR JULIO CAMARGO MONTERO CC 5039530 DE LA EPS COMPARTA / SE DA LA INFORMACION SOLICITADA		X		1
11/10/2018	REFIERE PERDIO LA CITA DE ODONTOLOGIA PORQUE LLEGÓ 1 HORA TARDES Y SOLICITA LE SEA ASIGNADA NUEVAMENTE LA CITA / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 26 DE OCTUBRE A LAS 8 AM	X			1
12/10/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA EPS CONTRIBUTIVO, EN EL CENTRO SALUD DANUBIO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA / SE ASIGNA CITA JUEVES 18 DE OCTUBRE A LAS 6:00AM CON EL DRA DIANA DEBE PAGAR 3000 PESOS	X			
18/10/2018	SOLICITA INFORMACION SOBRE DONDE PUEDE SER ATENDIDA / SE DA LA INFORMACION SOLICITADA Y SE DIRECCIONA A SALUDVIDA POR APARECER EN BASE DE DATOS COMO MOVILIDAD		X		
19/10/2018	LLAMA PARA CANCELAR LA CITA MEDICA QUE TIENE EL DIA DE HOY A LAS 6:30 EN EL DANUBIO / SE COMUNICA A LAS FACTURADORAS DE DANUBIO PARA LA CANCELACION DE LA CITA		X		
22/10/2018	SOLICITA CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 25 OCT A LAS 4:45PM DRA YULI	X			
22/10/2018	SOLICITA CONFIRMACIÓN EN BASE DE DATOS PARA ATENCIÓN / SE VERIFICA QUE APARECE COMO USUARIA DE SALUD VIDA CM, CONTRIBUTIVO, SE ORIENTA A LA EPS PARA QUE LE DEFINAN INSTITUCIÓN PARA LA ATENCIÓN		X		
23/10/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA EPS CONTRIBUTIVO, EN EL CENTRO SALUD DANUBIO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA / SE ASIGNA CITA VIERNES 26 DE OCTUBRE A LAS 6AM CON LA DRA DIANA DEBE PAGAR 3000 PESOS	X			
25/10/2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE MEDICAMENTO ANLODIPINO, REFIERE QUE EN VARIAS OCASIONES HA ACUDIDO A LA FARMACIA Y NO HAY DISPONIBILIDAD DEL MISMO / SE LE INFORMA QUE EN LA FECHA HAY LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO. SE ORIENTA AL RECLAMO DEL MISMO EN FARMACIA VERSALLES		X		
29/10/2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL CARNÉ DE FIEBRE AMARILLA INTERNACIONAL / SE DA INFORMACIÓN SOLICITADA		X		
15/11/2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN POR MOVILIDAD DE MENOR ANGELA DAYAN CHAVEZ BARBOSA, PARA NUEVA EPS/ SE ORIENTA A LA OFICINA ADTV A DE LA NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO PARA EL TRAMITE RESPECTIVO		X		1

26/11/2018	SOLICITA CITA DE MEDICINA GENERAL EN CENTRO DE SALUD CAMPIN/ SE ASIGNA CITA	X			
28/11/2018	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO/ SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 29 DE NOVIEMBRE A LAS 3:15PM CON LA DRA YULY	X			
05/12/2018	REFIERE QUE EN FARMACIA NO LE ENTREGAN EL MEDICAMENTO PORQUE APARECE QUE LA ÚLTIMA ENTREGA FUE EL 14 DE NOV Y EL ASEGURA QUE RECLAMO EL 7 DE NOV / SE VERIFICA CON FACTURACIÓN Y REGENCIA Y EFECTIVAMENTE EL USUARIO RECLAMA EL 7 DE NOV QUEDANDO UN PENDIENTE QUE RECIBE EL 14 DE NOV... SE INFORMA AL USUARIO QUE PUEDE RECLAMAR EL 7 DE DIC			X	1
7/12/2018	REFIERE QUE NO HAY OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SOLICITA CAMBIAR EL LOSARTAN DE 100MG POR EL DE 50 MG QUE SI LO HAY EN FARMACIA / SE REMITE A LA REGENTE PARA SOLUCION Y ENTREGA DE MEDICAMENTO LOSARTAN DE 100MG EN LA FARMACIA DE VERSALLES			X	1
14/12/2018	NO OPORTUNIDAD DE MEDICAMENTOS, PENDIENTE CARDIMINOL, AMLODIPINO MEFORMINA, ASA, RADITIDINA / SE REMITE A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA Y REGENTE DE FARMACIA			X	1
17/12/2018	SOLICITA INFORMACION SOBRE MEDICAMENTOS PENDIENTE MEFORMINA / SE DA INFORMACION QUE ESTA DISPONIBLE EL MEDICAMENTO EN FARMACIA		X		1
18/12/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA MEDICA PARA INGRESAR AL CONTROL PRENATAL / SE ASIGNA CITA DIC-20-18 A LAS 8 AM CON EL DR HECTOR PEREZ	X			1
18/12/2018	SOLICITA INFORMACIÓN DE LA SEÑORA ELDA ISABEL ORTIZ PEREZ CC 40403022, HOSPITALIZADA EN EL CASTILLO Y QUIEN SEGÚN SU REPORTE NO LE AUTORIZAN SALIDA PARA UNA CITA MEDICA / SE INDAGA CON LA JEFE DEL SERVICIO DE URGENCIAS CASTILLO LINETH SEVERICHE QUIEN INFORMA QUE EL FAMILIAR DE LA PACIENTE ES DE DIFICIL MANEJO NO ACEPTA NORMAS Y REGLAS DE LA INSTITUCIÓN, ESTA AUTORIZADA LA SALIDA EN AMBULANCIA DE LA PACIENTE PARA EL HRMM TOMA DE ECOGRAFIA ABDOMINAL TOTAL, SE DA LA INFORMACIÓN A LA SEÑORA NICOLAZA		X		1
28/12/2018	LA SEÑORA ROSALBA MACHUCA REDIERE QUE NO LOS ATENDIERON EN LA CITA DE ODONTOLOGÍA EN LA FLORESTA POR LLEGAR 5 MINUTOS TARDE Y EL SEÑOR JOSE GUALDRÓN TIENE DOLOR INTENSO EN UNA MUELA / SE NOTIFICA AL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA Y SE ASIGNA CITA A LA 1 PM EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA PARA EL MISMO DÍA 28 DE DIC			X	1
TOTAL		61	32	17	110

Se observa que de las 110 llamadas: 61 corresponde a solicitud de intermediación a los servicios de salud, 32 corresponden a solicitud de información y 17 llamadas de insatisfacción por los servicios. Todas las llamadas recibieron respuesta oportuna a su solicitud y fueron reportadas a los dueños de procesos para lo pertinente

BUZONES DE SUGERENCIAS

En el año 2018 se realizaron DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO (234) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de TRESCIENTAS OCHENTA Y OCHO (388 anotaciones).

Tabla 1. HALLAZGOS POR CENTROS DE SALUD, AÑO 2018

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	CAMPIN SAS	CASTILLO URG	CASTILLO C. EX	CENTRO	CDV	DANUBIO EXT	DANUBIO URGNECIA	FLORESTA	ESEB ADMINISTRATIVA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	7	18	1	8	42	40	72	15	5	38	3	49	11	34	13	32	388
PORCENTAJE	2	5	0	2	11	10	18	4	1	10	1	13	3	9	3	8	100%

CENTROS DE SALUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CAMPIN	1	2	2	0	0	0	1	1	2	3	4	2	18
CAMPIN SAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CARDALES	0	1	1	0	1	1	1	0	0	2	0	0	7
CASTILLO URGENCIA	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3	8
CASTILLO EXTERNA	2	6	1	6	2	0	4	3	9	5	2	2	42
CENTRO	4	6	2	3	1	1	0	6	3	14	0	0	40
CDV	1	4	21	3	1	1	3	22	4	4	3	5	72
DANUBIO URGENCIA	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	5
DANUBIO EXTERNA	1	0	2	0	0	0	6	0	0	4	1	1	15
FLORESTA	0	14	2	2	6	2	5	0	2	3	2	0	38
ESE ADMINISTRATIVA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
FARMACIA	1	4	1	0	0	1	1	6	0	7	14	14	49
LLANITO	0	2	2	1	1	1	0	1	1	2	0	0	11
PROGRESO	1	5	2	4	2	2	2	4	1	9	2	0	34
VERSALLES	3	0	1	1	1	0	2	0	2	2	1	0	13
FORTUNA	6	4	3	1	0	2	0	1	7	8	0	0	32
TOTAL	21	49	43	21	15	12	27	47	33	64	29	27	388

Los centros de salud con mayor participación en este proceso de sugerencias en buzón fueron cdv, Farmacia, Castillo, Centro y Floresta. Todas las sugerencias fueron socializadas con los funcionarios o contratistas involucrados y con los jefes de procesos para lo respectivo, los motivos específicos de cada sugerencia se encuentran en los informes mensuales

TABLA 2. SUGERENCIAS MÁS RELEVANTES AÑO 2018 (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	174	45
ADMINISTRATIVA	99	26
CALIDAD/INSATISFACCIÓN	51	13
CALIDAD /SATISFACCION	40	10
ACCESIBILIDAD	12	3
NO COMPETENCIA DE LA ESEB (ATRIBUIBLE AL USUARIO, ATRIBUIBLE A LA EPS)	8	2
ORIENTACIÓN/INFORMACIÓN	4	1
TOTALES	388	100%

Comparado con el número de sugerencias encontradas en los buzones en el Año 2017, se puede apreciar que la tendencia es a la disminución pasando de 515 a 388 en el año 2018. Entre las 5 primeras causas de hallazgos, se destacan: oportunidad en la atención con 174 anotaciones (45%), continúa situaciones administrativas con 99 (26%), calidad/insatisfacción con 51 (13%), calidad satisfacción 40 (10%), accesibilidad con 12 (3%), No competencia de la ESB (atribuible al usuario o a la EPS con 8 (2%), orientación/información 4 (1%)

Tabla 3. Clasificación hallazgos por tipo y servicio/proceso Año 2018

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	NO APLICA	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	159	10	0	0	169	44
FACTURACIÓN	12	9	0	0	1	22	6
CONSULTA EXTERNA	14	18	1	2	20	55	14
URGENCIAS	4	6	0	1	1	12	3
ODONTOLOGÍA	5	8	3	0	5	21	5
FARMACIA	1	42	2	0	3	48	12
ENFERMERÍA	14	8	0	0	1	23	6
GENERAL	0	3	3	1	6	13	3
P Y P	11	4	0	1	0	16	4
VIGILANCIA	2	0	0	0	1	3	1
ATRIBUIBLE AL USUARIO	0	0	0	1	0	1	0
NO APLICA A SERVICIOS ESEB	0	0	0	5	0	5	1
TOTAL	63	257	19	11	38	388	100%
PORCENTAJE	16%	66%	5%	3%	10%	100%	

La clasificación por tipo de hallazgos tiene como mayor frecuencia los reclamos con 257 (66%), continúa quejas con 63 (16%), felicitaciones con 38 (10%), sugerencias 19 (5%), no aplica con 11 (3%). Los servicios más afectados fueron administrativa con 169 anotaciones (44%) mayoría reclamos; continúa consulta externa con 55 (14%) mayoría felicitaciones; farmacia con 48 (12%) mayoría reclamos; enfermería con 23 (6%) mayoría quejas; facturación con 22 (6%) mayoría reclamos; odontología con 21 (5%) mayoría reclamos; p y p 16 (4%) mayoría quejas; general 13 (3%) mayoría felicitaciones; urgencias 12 (3%) mayoría reclamos; no aplican a servicios ESEB con 5 (1%); vigilancia 3 (1%) mayoría quejas, no aplican por ser atribuibles al usuario 1 (0%).

Tabla 4. Clasificación por centro de Salud, año 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SUGERENCIA	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	6	9	3	0	1	19	5
CASTILLO	9	36	4	0	1	50	13
CENTRO	11	12	14	2	1	40	10
CARDALES	3	2	1	0	1	7	2
DANUBIO	3	14	1	0	2	20	5
CDV	10	52	7	1	2	72	19
FARMACIA	1	45	1	2	0	49	13
FLORESTA	5	26	2	2	3	38	10
VERSALLES	2	10	0	1	0	13	3
FORTUNA	0	22	3	7	0	32	8
LLANITO	0	8	1	2	0	11	3
PROGRESO	13	18	1	2	0	34	9
SEDE ADMINISTRATIVA	0	3	0	0	0	3	1
TOTAL	63	257	38	19	11	388	100%

Los centros de salud con mayor número de hallazgos son Centro de salud cdv con 72 anotaciones (19%) mayoría reclamos; continúa castillo con 50 (13%) mayoría reclamos; farmacia con 49 (13%) mayoría reclamos; centro con 40 (10%) mayoría felicitaciones; Floresta con 38 (10%) mayoría reclamos; Progreso con 34 (9%) mayoría reclamos; Fortuna con 32 (8%) mayoría reclamos; Danubio con 20 (5%) mayoría reclamos; Campin con 19 (5%) mayoría reclamos; Versalles con 13 (3%) mayoría reclamos; Llanito con 11 (3%) mayoría reclamos; Cardales con 7 (2%) mayoría quejas y sede administrativa e (1%) totalidad reclamos.

Tabla 5. Clasificación hallazgos por aseguradora, Año 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	NO APLICA	FELICITACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	12	26	1	0	4	43	11
Emdisalud	8	40	3	2	4	57	15
Saludvida	9	28	4	3	5	49	13
Nueva Eps	9	20	2	1	2	34	9
Comparta	4	28	2	1	5	40	10
Medimás	2	22	1	0	0	25	6
Coomeva	0	7	0	0	0	7	2
Vinculado	0	1	0	0	0	1	0
Avanzar	0	1	0	0	0	1	0
No identificada	19	84	6	4	18	131	34
TOTAL	63	257	19	11	38	388	100%

Se observa que el mayor número de hallazgos no son identificados por los usuarios y usuarias 131 que corresponden porcentualmente a un 34%, correspondiendo en mayor frecuencia a Reclamos. También se destaca la EPS Emdisalud con 57 anotaciones (15%) mayoría reclamos; Saludvida presenta 49 (13%) mayoría reclamos; Asmetsalud con 43 (11%) mayoría reclamos; comparta 40 (10%) mayoría reclamos; Nueva Eps 34 (9%) mayoría reclamos; Medimás con 25 (6%) mayoría reclamos; Coomeva 7 (2%) totalidad reclamos; Vinculado 1 (0%) correspondiente a reclamo y avanzar 1 (0%) correspondiente a reclamo.

En el año 2018 se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias mes a mes, generando que los usuarios conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

ASOCIACION DE USUARIOS Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Se entregaron los informes de gestión y de encuesta mes a mes al presidente de la Asociación de usuarios, de igual forma se entregó el Plan detallado de trabajo para su respectivo acompañamiento. Asimismo, se programaron reuniones mensuales tanto con la Asociación de Usuarios como con la veeduría. De otra parte, se efectuaron reuniones del comité de ética. En el presente año se apoyó la convocatoria para la elección de miembro de asociación de usuarios ante Junta Directiva de la ESEB, de acuerdo al periodo respectivo-

TABLA 6., CAPACITACIONES A USUARIOS Y USUARIAS AÑO 2018

CENTRO DE SALUD	NÚMERO USUARIOS CAPACITADOS	TEMA
CAMPIN	302	Deberes y derechos, triage urgencias, humanización servicios de salud, movilidad, participación social en salud
CARDALES	272	
CASTILLO	279	
CDV	264	
CENTRO	248	
DANUBIO	340	
FLORESTA	273	
FORTUNA	188	
LLANITO	207	
PROGRESO	307	
VERSALLES	279	
CIÉNAGA DEL OPÓN	34	
TOTAL	2993	

Se realizaron 155 capacitaciones en las salas de espera de los centros de salud para un total de 2993 usuarios y usuarias capacitados, Se informó sobre deberes y derechos, trato digno, calidez y humanización, Triage en los servicios de urgencias y portafolio de servicios, participación social en salud. Se les entregaron plegables sobre deberes y derechos como también plegable de trato digno, calidez y humanización.

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el Año 2018 se realizó capacitación a 352 servidores públicos, destacando la humanización y calidez en la atención, en los siguientes temas:

TABLA 7. CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO AÑO 2018

TEMA	OBJETIVO	FECHA	FRECUENCIA
Deberes y derechos, generalidades del Sistema General de Seguridad Social en salud	Socializar información del manual del usuario a los servidores públicos, con la finalidad de garantizar atención de calidad a usuarios y usuarias	ENERO	133
Deberes y derechos, generalidades del Sistema General de Seguridad Social en salud	Socializar información del manual del usuario a los servidores públicos, con la finalidad de garantizar atención de calidad a usuarios y usuarias	FEBRERO	72
Humanización en la atención	Resocializar los aspectos de humanización en la atención con los vigilantes, con el objetivo de garantizar a usuarios y usuarias la accesibilidad, oportunidad y calidad en el servicio; en un ambiente de calidez y amabilidad	MARZO	30
Política de humanización y decálogo del buen trato	Fortalecer la cultura del buen trato en el cliente interno que labora en la ESEB, Con la finalidad de garantizar adecuadas relaciones interpersonales que mejoren la calidad en la atención a los usuarios	MAYO	117
TOTAL			352

CONCLUSIONES:

- En el año 2018 Hubo 234 aperturas de buzones para un total de 388 hallazgos. Los centros de salud con mayor número de sugerencias fueron Cdv, Castillo, farmacia, centro y Floresta.
- Las 5 primeras causas de hallazgos, se concentran en las siguientes categorías: Falta de oportunidad (limitación asignación de citas, falta de oportunidad entrega de medicamentos, impuntualidad del recurso humano); situaciones administrativas (no asignación de médicos para cubrir el total de la demanda, inadecuadas instalaciones, falta de mantenimiento de las mismas, no disponibilidad de equipos médicos, falta de insumos), calidad insatisfacción (usuarios no satisfechos con el servicio o con la atención del profesional, ya sea por el servicio como tal, o la actitud (falta de calidez); calidad satisfacción (usuarios satisfechos con el servicio y la atención del profesional), accesibilidad (falta de acceso a servicios de asignación de citas, especialmente para la población vulnerable).
- El mayor tipo de hallazgos fueron reclamos y los servicios más afectados son administrativa, consulta externa, farmacia, enfermería y facturación.
- El mayor número de hallazgos no identifican Eps, y de las Eps identificadas, la mayor frecuencia correspondió a Emdisalud, Saludvida y Asmetsalud.

- Se realizaron 155 capacitaciones en las salas de espera centros de salud y extramural, para un total de 2993 usuarios y usuarias
- Hubo un total de 352 servidores públicos capacitados.

TABLA 8. ANÁLISIS DE HALLAZGOS AÑO 2018, ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	HALLAZGO(CAUSA)	ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO
ADMINISTRATIVAS	<p> citas médicas limitadas, inadecuadas instalaciones locativas, no disponibilidad de equipos e insumos</p>	<p> Conjuntamente Servicios ambulatorios y el operador Darsalud, integran acciones para monitorear la asignación de citas, asignando los profesionales que requiera cada centro de salud, de acuerdo a la demanda de atenciones y disponibilidad de profesionales. La situaciones de adecuaciones locativas, no disponibilidad de insumos fue remitido al subdirector administrativo financiero, líder en ambiente físico y salud ocupacional para las acciones pertinentes</p>
OPORTUNIDAD	<p> Falta de puntualidad del recurso humano en las citas programadas, no disponibilidad o demora en la entrega de medicamentos</p>	<p> La impuntualidad de los profesionales se remitió a los jefes de procesos e interventores del contrato para las acciones pertinentes. Las situaciones presentadas en la entrega no oportuna de medicamentos fuer remitido a la Subdirección administrativa de la ESEB, tomándose las acciones de mejora del caso (contratación con proveedor y dispensación de medicamentos pendientes</p>
CALIDAD/INSATISFACCIÓN	<p> Trato poco amable de algunos profesionales</p> <p> No satisfacción con el servicio recibido</p>	<p> Se hicieron los reportes del caso a los jefes de proceso e interventor del contrato, dependiendo del tipo de contratación del servidor público, haciéndose los llamados de atención. Desde proceso SIAU se recalcaron los derechos y deberes, conjuntamente con la política de humanización.</p> <p> Se remitió a los jefes de procesos e interventor del contrato para la retroalimentación de procesos.</p>
CALIDAD/SATISFACCIÓN	<p> Satisfacción con la actitud de los servidores públicos, y la calidad del servicio recibido</p>	<p> Se socializó con los funcionarios involucrados, felicitándoles por su labor en el servicio y se remite a cada jefe de proceso e interventor del contrato a fin de destacar el compromiso del servidor público</p>
ACCESIBILIDAD	<p> Limitación en asignación de citas, solicitud de asignar citas en horarios diferentes, disponibilidad telefónica y prioridad para el adulto mayor</p>	<p> Se remite al operador de servicios Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios ESEB. Desde la oficina SIAU se asignan algunas citas a usuarios y usuarias telefónicamente, por lo menos una vez al mes. Además se tiene en cuenta las necesidades específicas o situación particular del usuario o usuaria. De otra parte, las facturadoras de cada centro de salud, revisan también la situación para poder dar prioridad a usuarios que realmente demanden una atención más oportuna.</p>

