

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

TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS RECEPCIONADAS POR EPS-S EN EL II SEMESTRE 2018

| EMPRESA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|----------------------|------------|-------------|
| EMDISALUD | 25 | 13 |
| ASMETSALUD | 24 | 12 |
| SALUDVIDA | 22 | 11 |
| NUEVA EPS | 20 | 10 |
| MEDIMAS | 20 | 10 |
| COMPARTA | 19 | 9 |
| COOMEVA CONTRIBUTIVO | 6 | 3 |
| VINCULADOS | 1 | 1 |
| EPS NO SE IDENTIFICA | 61 | 31 |
| TOTAL | 198 | 100% |

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

| EMPRESA | QUEJAS RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS | QUEJA RESUELTA EN MAS DE 15 DÍAS |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| EMDISALUD | 100% | 0 |
| ASMETSALUD | 100% | 0 |
| SALUDVIDA | 100% | 0 |
| NUEVA EPS | 100% | 0 |
| MEDIMAS | 100% | 0 |
| COMPARTA | 100% | 0 |
| COOMEVA CONTRIBUTIVO | 100% | 0 |
| VINCULADOS | 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 II SEMESTRE 2018

| SERVICIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------------|------------|-------------|
| ADMINISTRATIVA/OPORTUNIDAD | 75 | 38 |
| FARMACIA | 46 | 23 |
| CONSULTA EXTERNA | 16 | 8 |
| FACTURACION | 15 | 7.5 |
| P Y P /CRÓNICOS | 15 | 7.5 |
| URGENCIAS | 11 | 5.5 |
| ENFERMERIA | 9 | 4.5 |
| ODONTOLOGIA | 8 | 4 |
| AMBIENTE FISICO/CONFORT | 1 | 0.5 |
| HOSPITALIZACION | 1 | 0.5 |
| ESEB EN GENERAL | 1 | 0.5 |
| TOTAL | 198 | 100% |

LOS SERVICIOS DONDE SE GENERARON EL MAYOR NÚMERO DE QUEJAS EN ADMINISTRATIVAS Y CONSULTA EXTERNA POR OPORTUNIDAD Y FARMACIA POR LA BAJA OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.

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

| CENTRO DE SALUD | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|---------------------|------------|-------------|
| FARMACIA | 48 | 24 |
| CDV | 33 | 17 |
| CASTILLO | 30 | 15 |
| PROGRESO | 19 | 9.5 |
| DANUBIO | 18 | 9 |
| CAMPIN | 10 | 5 |
| FLORESTA | 9 | 4.5 |
| FORTUNA | 9 | 4.5 |
| CENTRO | 7 | 3.5 |
| VERSALLES | 7 | 3.5 |
| LLANITO | 4 | 2 |
| CARDALES | 3 | 1.5 |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 1 | 0.5 |
| TOTAL | 198 | 100 |

LOS CENTROS DE SALUD QUE MAYOR NÚMERO DE QUEJAS GENERARON FUERON FARMACIA POR PENDIENTES EN LA ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS, CDV Y CASTILLO.

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

| 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 | PROGRES O/ ASMETSALUD | ENFERMERIA | QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA, SEGÚN EL USUARIO LA FUNCIONARIA SE MOLESTA PORQUE TOCAN A LA PUERTA PARA SOLICITARLE SERVICIO E | ESCRITA | INFORMACIÓNSE REMITE LA QUEJA AL JEFE DE ENFERMERÍA 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, SEGÚN 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, SEGÚN 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, SEGÚN 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, SEGÚN 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 |

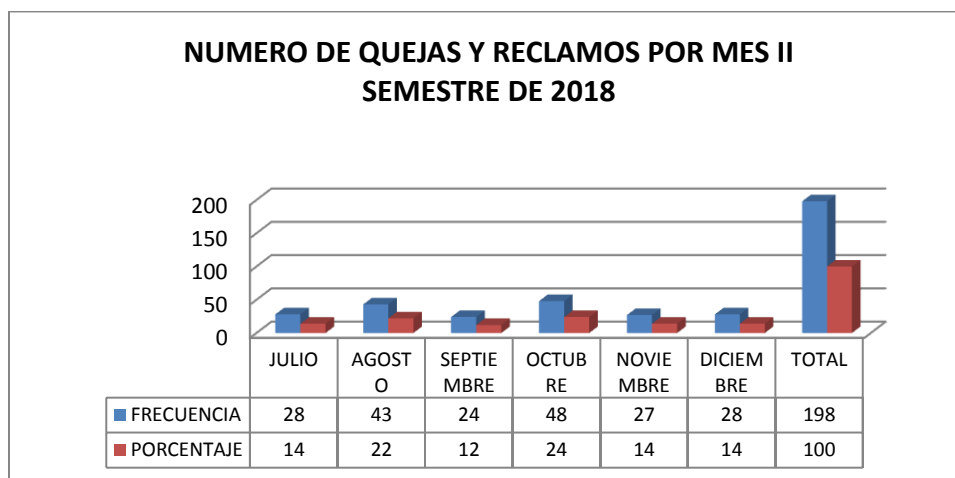
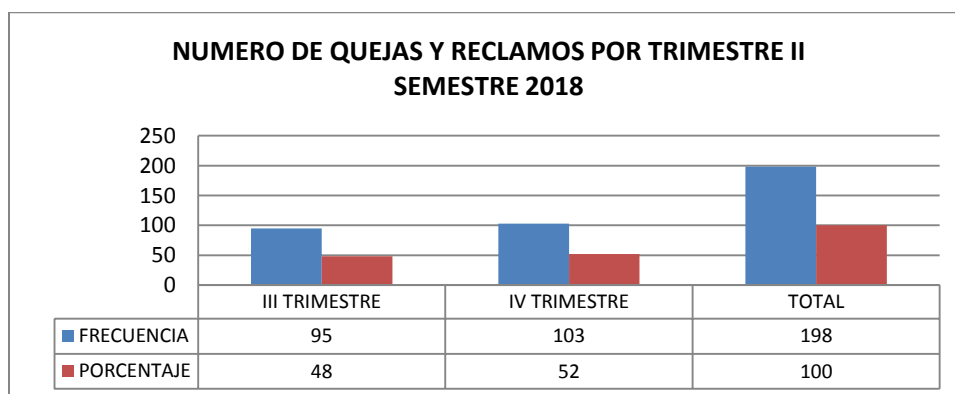
Los motivos de quejas y reclamos encontrados en buzón están identificados en el informe de buzones.

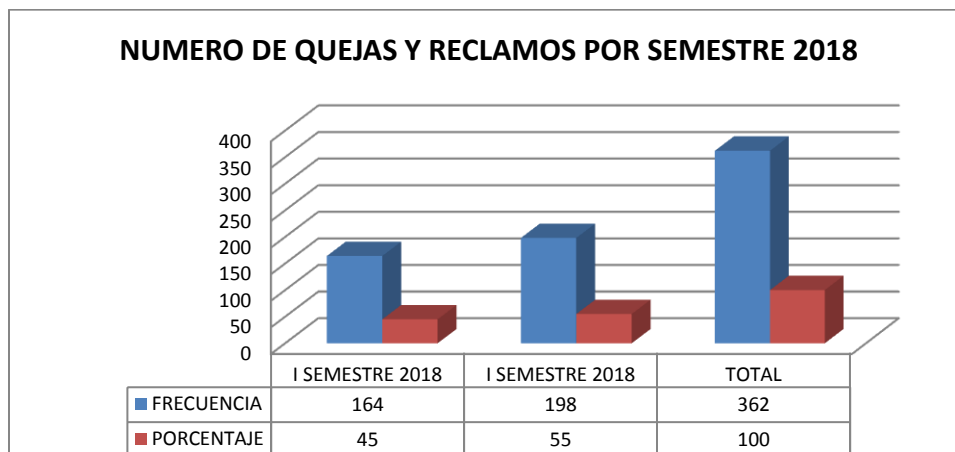
QUEJAS: 58 RECLAMOS: 140 (telefónicas 0, presenciales 18 , correo@ 0, buzón180)

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE 2018 RESPECTO AL SEMESTRE ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

| I SEMESTRE 2018 | | I SEMESTRE 2018 | | II SEMESTRE 2017 | | INDICADOR |
|-----------------|-----------|-----------------|-----------|------------------|-----------|---|
| PRESENCIALES | POR BUZÓN | PRESENCIALES | POR BUZÓN | PRESENCIALES | POR BUZÓN | TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS |
| 24 | 140 | 18 | 180 | 18 | 145 | 4.3 DÍAS |
| TOTAL: 164 | | TOTAL: 198 | | TOTAL: 163 | | |

La tendencia en el II Semestre de 2018 fue al aumento de quejas y reclamos frente al semestre anterior y al aumento frente al mismo periodo del año 2017. En lo referente al indicador de tiempo en días de respuesta la tendencia fue a la disminución pasando de 4.9 días en el II Semestre 2017 a 4.3 días en el II Semestre de 2018 para dar respuesta al usuario.





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 5 solicitudes en el II Semestre 2018

TABLA. 6 SOLICITUDES PÁGINA WEB II SEMESTRE 2018

| FECHA HORA | NOMBRE | CC | CELULAR | MAIL | DESCRIPCIÓN | TIPO QUEJA | ESTADO QUEJA | RESPUESTA QUEJA |
|------------------------|-----------------------|------------|------------|-----------------------------|---|-------------|--------------|---|
| 2018-07-12 22:32:43 | eliona andrea puerta | 28488362 | 6001610 | eloinaandrapuerta@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 | CLAUDI A MILENA AMAYA | 1096217938 | 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 | <p>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:</p> <p>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.</p> <p>SEGUNDO: En caso de no haber sido</p> | PETICION | CONTESTADA | <p>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</p> <p>ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN TRABAJADOR SOCIAL- ESE BARRANCABERMEJA</p> |
| 2018-12-14 | Mónica Ortiz Quintero | <p>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</p> | QUEJA | CONTESTADA | <p>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.</p> |

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

A través de la línea 018000400710 se recibieron 52 llamadas en el II semestre 2018:
A Continuación se detallan:

TABLA 7. SOLICITUDS LINEA 018000400710 II SEMESTRE 2018

| FECHA | MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO | CLASIFICACION | | | TOTAL LLAMADAS |
|------------|---|----------------|-------------|----------------|----------------|
| | | INTERMEDIACION | INFORMACION | INSATISFACCION | |
| 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 LORANDO , 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 INTMEDIACIÓN 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 PSICOLOGÍA, 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 AGSOTO 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 DETRATAMIENTO / 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 |

| | | | | | |
|----------------|--|-----------|-----------|----------|-----------|
| 12/10/20 18 | 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 | | | |
| 18/10/20 18 | 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 | | |
| 19/10/20 18 | 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 | | |
| 22/10/20 18 | SOLICITA CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 25 OCT A LAS 4:45PM DRA YULI | X | | | |
| 22/10/20 18 | 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 | | |
| 23/10/20 18 | 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 | | | |
| 25/10/20 18 | 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 | | |
| 29/10/20 18 | SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL CARNÉ DE FIEBRE AMARILLA INTERNACIONAL / SE DA INFORMACIÓN SOLICITADA | | X | | |
| 15/11/20 18 | SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN POR MOVILIDAD DE MENOR ANGELA DAYAN CHAVEZ BARBOSA, PARA NUEVA EPS/ SE ORIENTA A LA OFICINA ADTVA DE LA NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO PARA EL TRAMITE RESPECTIVO | | X | | 1 |
| 26/11/20 18 | SOLICITA CITA DE MEDICINA GENERAL EN CENTRO DE SALUD CAMPIN/ SE ASIGNA CITA | X | | | |
| 28/11/20 18 | 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 | | | |
| 05/12/20 18 | 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 |
| 7/12/201 8 | 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 |
| 14/12/20 18 | NO OPORTUNIDAD DE MEDICAMENTOS, PENDIENTE CARDIMINOL, AMLODIPINO MEFORMINA, ASA, RADITIDINA / SE REMITE A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA Y REGENTE DE FARMACIA | | | X | 1 |
| 17/12/20 18 | SOLICITA INFORMACION SOBRE MEDICAMENTOS PENDIENTE MEFORMINA / SE DA INFORMACION QUE ESTA DISPONIBLE EL MEDICAMENTO EN FARMACIA | | X | | 1 |
| 18/12/20 18 | 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 |
| 18/12/20 18 | 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 |
| 28/12/20 18 | 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 | | 25 | 20 | 7 | 52 |

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 II Semestre de 2018 se realizaron 144 (CIENTO CUARENTA Y CUATRO) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de 227 anotaciones, siendo los meses de mayor frecuencia agosto, septiembre y octubre con 47, 33 y 64 anotaciones, respectivamente. Los meses con menor número de hallazgos fueron julio y diciembre con igual número de anotaciones, a saber 27.

Tabla 1. Consolidado hallazgos buzones, centros de salud, II semestre 2018

| CENTRO | CARDALES | CAMPIN | CASTILLO URG | CASTILLO C. EX | CENTRO | CDV | DANUBIO URGENCIA | DANUBIO EXT | FLORESTA | ESEB ADMINISTRATIVA | FARMACIA | LLANITO | PROGRESO | VERSALLES | FORTUNA | TOTAL |
|------------|----------|--------|--------------|----------------|--------|-----|------------------|-------------|----------|---------------------|----------|---------|----------|-----------|---------|-------|
| FRECUENCIA | 3 | 13 | 5 | 25 | 23 | 41 | 5 | 12 | 12 | 1 | 42 | 4 | 18 | 7 | 16 | 227 |
| PORCENTAJE | 1 | 6 | 2 | 11 | 10 | 18 | 2 | 5 | 5 | 0.5 | 18.5 | 2 | 8 | 3 | 7 | 100% |

Tabla 2. Consolidado Mes a mes, hallazgos buzones II Semestre 2018

| CENTROS DE SALUD | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| CAMPIN | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 |
| CARDALES | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| CASTILLO URGENCIA | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| CASTILLO EXTERNA | 4 | 3 | 9 | 5 | 2 | 2 | 25 |
| CENTRO | 0 | 6 | 3 | 14 | 0 | 0 | 23 |
| CDV | 3 | 22 | 4 | 4 | 3 | 5 | 41 |
| DANUBIO URGENCIA | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| DANUBIO EXTERNA | 6 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 12 |
| FLORESTA | 5 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 | 12 |
| ESE ADMINISTRATIVA | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| FARMACIA | 1 | 6 | 0 | 7 | 14 | 14 | 42 |
| LLANITO | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| PROGRESO | 2 | 4 | 1 | 9 | 2 | 0 | 18 |
| VERSALLES | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 7 |
| FORTUNA | 0 | 1 | 7 | 8 | 0 | 0 | 16 |
| TOTAL | 27 | 47 | 33 | 64 | 29 | 27 | 227 |

Los centros de salud con mayor participación en este proceso de sugerencias en buzón fueron farmacia, Cdv, Castillo externa y centro. Todas las sugerencias fueron socializadas con los funcionarios o contratistas involucrados y con los líderes de procesos para lo respectivo, los motivos específicos de cada sugerencia se encuentran en los informes mensuales. A continuación presentamos la clasificación de las sugerencias:

TABLA 3. HALLAZGOS MÁS RELEVANTES II SEMESTRE 2018 (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN | 79 | 35 |
| ADMINISTRATIVA | 75 | 33 |
| CALIDAD/INSATISFACCIÓN | 29 | 13 |
| CALIDAD /SATISFACCIÓN | 36 | 16 |
| ACCESIBILIDAD | 4 | 2 |
| NO APLICA | 2 | 1 |
| ORIENTACIÓN/INFORMACIÓN | 2 | 1 |
| TOTALES | 227 | 100% |

Durante el semestre, se puede observar que las categorías más afectadas fueron No conformidades por falta de oportunidad, administrativa, calidad/satisfacción y calidad insatisfacción

En el II semestre de 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.

Tabla 4. Clasificación hallazgos por tipo y servicio/proceso II Semestre 2018

| SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO | QUEJA | RECLAMO | FELICITACIONES | SUGERENCIA | NO APLICA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------|---------|----------------|------------|-----------|-------|------------|
| ADMINISTRATIVA | 0 | 75 | 0 | 7 | 0 | 82 | 36 |
| CONSULTA EXTERNA | 10 | 5 | 20 | 1 | 2 | 38 | 17 |
| FARMACIA | 1 | 38 | 0 | 1 | 0 | 40 | 18 |
| P Y P | 10 | 3 | 2 | 0 | 0 | 15 | 7 |
| FACTURACIÓN | 10 | 4 | 1 | 0 | 0 | 15 | 7 |
| ODONTOLOGÍA | 5 | 1 | 4 | 0 | 0 | 10 | 4 |
| URGENCIAS | 4 | 4 | 1 | 0 | 0 | 9 | 4 |
| ENFERMERÍA | 6 | 2 | 1 | 0 | 0 | 9 | 4 |
| AMBIENTE FISICO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| GENERAL | 0 | 1 | 4 | 2 | 0 | 7 | 3 |
| VIGILANCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | 46 | 134 | 34 | 11 | 2 | 227 | 100 |
| PORCENTAJE | 20 | 59 | 15 | 5 | 1 | % | |

Durante el II semestre de 2018, el mayor número de hallazgos son reclamos, con una frecuencia de 134 (59%), continúa quejas con 46 (20%); 34 hallazgos son Felicitaciones (15%), 11 son sugerencias (5%), no aplican a la ESEB 2 (1%).

Tabla 5. Hallazgos por centros de salud, II Semestre 2018

| CENTRO DE SALUD | QUEJA | RECLAMO | FELICITACIONES | SUGERENCIA | NO APLICA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------------|-------|---------|----------------|------------|-----------|-------|------------|
| CAMPIN | 5 | 5 | 3 | 0 | 0 | 13 | 6 |
| CARDALES | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| CASTILLO | 8 | 19 | 3 | 0 | 0 | 30 | 13 |
| CDV | 8 | 24 | 7 | 1 | 1 | 41 | 18 |
| CENTRO | 3 | 4 | 14 | 2 | 0 | 23 | 10 |
| DANUBIO | 3 | 13 | 1 | 0 | 0 | 17 | 7 |
| FLORESTA | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 12 | 5 |
| PROGRESO | 11 | 6 | 0 | 1 | 0 | 18 | 8 |
| VERSALLES | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 | 7 | 3 |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| FARMACIA | 1 | 40 | 0 | 1 | 0 | 42 | 19 |
| FORTUNA | 0 | 9 | 3 | 4 | 0 | 16 | 7 |
| LLANITO | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| TOTAL | 46 | 134 | 34 | 11 | 2 | 227 | 100 |

El área de atención con mayor hallazgos fue farmacia con 42 anotaciones (19%) mayoría reclamos; Cdv con 41 (18%) mayoría reclamos; Castillo con 30 (13%) mayoría reclamos; centro 23 (10%) mayoría felicitaciones; Progreso 18 (8%) mayoría quejas; Danubio 17 (7%) mayoría reclamos; Campín 13 (6%) en donde la mayoría se iguala en queja y reclamos; Floresta 12 (5%) mayoría quejas; Versalles 7 (3%) mayoría reclamos; Cardales 3 (1%) igualdad de quejas, reclamos y felicitaciones y Sede administrativa 1 (0%) correspondiente a reclamo.

Tabla 6. Hallazgos por Aseguradora II semestre 2018

| ASEGURADORA | QUEJA | RECLAMO | FELICITACIONES | SUGERENCIA | NO APLICA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------|-------|---------|----------------|------------|-----------|-------|------------|
| Asmetsalud | 9 | 11 | 4 | 1 | 0 | 25 | 11 |
| Emdisalud | 6 | 17 | 4 | 1 | 0 | 28 | 12 |
| Saludvida | 5 | 12 | 4 | 3 | 0 | 24 | 10 |
| Comparta | 3 | 14 | 5 | 0 | 1 | 23 | 10 |
| No identificada | 15 | 46 | 16 | 4 | 0 | 81 | 36 |
| Medimás | 2 | 16 | 0 | 1 | 0 | 19 | 8 |
| Nueva Eps | 6 | 11 | 1 | 1 | 1 | 20 | 9 |
| Vinculado | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Coomeva | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 |
| TOTAL | 46 | 134 | 34 | 11 | 2 | 227 | 100 |

La mayor frecuencia de los hallazgos no son identificados, a saber 81 (36%), de los cuales el mayor número son Reclamos. Se destaca también la EPS Emdisalud con 28 (12%) mayoría reclamos; Asmetsalud con 25 (11%) mayoría reclamos; Saludvida con 24 (10%) mayoría reclamos; comparta 23 (10%) mayoría reclamos; Nueva Eps 20 (9%) mayoría reclamos; Medimás 19 (8%) mayoría reclamos; Coomeva 6 (3%) totalidad reclamos y vinculado 1 (0%) correspondiente a reclamo.

En el II semestre de 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.

Comparado con el número de sugerencias encontradas en los buzones en el semestre inmediatamente anterior –I Semestre de 2018, se puede apreciar que la tendencia es al aumento pasando de 161 hallazgos a 227 en el II Semestre de 2018 y comparado con el mismo periodo del año anterior – II semestre de 2017 la tendencia es al aumento pasando de 184 a 227

ASOCIACION DE USUARIOS Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Se entregaron los informes de gestión y de encuesta de los respectivos meses (julio a diciembre de 2018) al presidente de la Asociación de usuarios, de igual forma se entregó el Plan detallado de trabajo del semestre, mes a mes, para su respectivo acompañamiento.

Tabla 7. Capacitaciones a usuarios y usuarias II semestre 2018

| CENTRO DE SALUD | NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS | TEMAS |
|-----------------|--------------------------------|------------------------------|
| Campín | 173 | Deberes y Derechos |
| Cardales | 149 | Triaje Urgencias |
| Castillo | 153 | Decálogo del buen trato |
| Cdv | 119 | Movilidad |
| Centro | 142 | Portabilidad |
| Danubio | 176 | Información SGSSS |
| Floresta | 145 | |
| Fortuna | 79 | Material Informativo: |
| Llanito | 93 | Manual del Usuario |
| Progreso | 144 | Plegable Deberes y Derechos |
| Versalles | 149 | Carteleras |
| Total | 1522 | |

En el semestre se capacitaron 1522 usuarios y usuarias, para un total de 79 capacitaciones en las salas de espera de los centros de salud sobre derechos y Deberes de los usuarios, sobre el uso de los servicios de urgencias y la carta de derechos manual del usuario, trato digno y humanizado y medios de comunicación de los usuarios con la ESEB

TABLA 8. ANÁLISIS DE HALLAZGOS II SEMESTRE 2018 ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

| SERVICIO/PROCESO/ ATRIBUTO | HALLAZGO(CAUSA | ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO |
|---------------------------------------|---|--|
| ADMINISTRATIVAS | Limitación en asignación de citas, inadecuadas instalaciones locativas, solicitud de mantenimiento aires, no disponibilidad de insumos | Las situaciones de limitación de citas son gestionadas conjuntamente con el operador Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios de la ESEB, De acuerdo a la disponibilidad de recurso financiero y humano. De otra parte los aspectos de adecuaciones locativos y mantenimiento fueron remitidos al subdirector administrativo y financiero, líder en ambiente físico y salud ocupacional para las acciones pertinentes, de conformidad con la asignación de recursos y prioridad de necesidades |
| OPORTUNIDAD | Incumplimiento de los profesionales en la consultas programadas(médica externa, odontológica, p y p, servicios no programados) No oportunidad entrega medicamentos | Se remitieron las no conformidades a los jefes de procesos e interventores de contratos para los debidos llamados de atención en cumplimiento de las funciones contractuales y la garantía de derechos de los usuarios. Referente a los medicamentos, se han efectuado las gestiones pertinentes con el proveedor a fin de garantizar la oportunidad en la entrega de los mismos. |
| CALIDAD/INSATISFACCIÓN | Trato poco amable de algunos profesionales | Se remitió al operador servicios Darsalud, jefes de procesos ESEB, Para retroalimentación del proceso en aras de garantizar el trato amable y calidez. Desde SIAU se socializa la no vulneración de derechos y aplicar política de humanización |

| | | |
|--------------------------|--|---|
| CALIDAD /SATISFACCIÓN | Satisfacción recurso humano y calidad del servicio | Se socializa con funcionarios involucrados, felicitándoles por su labor, y se remite a jefe de proceso e interventor, para lo pertinente, de acuerdo al tipo de contratación |
| ACCESIBILIDAD | No conformidad por falta de prioridad para la accesibilidad a grupos vulnerables | Se fortalece el brindar atención a los grupos vulnerables, de acuerdo a la disponibilidad de la agenda. Incremento de horas médicas para mayor asignación de citas a esta población en especial. |
| | No conformidad por uso de dispositivos electrónicos, especialmente en el servicio de urgencias, lo que dificulta la accesibilidad en la atención | Se reporta a los líderes de procesos. Se retroalimenta en los servidores públicos circular que prohíbe el uso de dispositivos inadecuadamente o para conexiones ajenas al servicio. Se determina hacer el seguimiento respectivo- |