

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME III TRIMESTRE DE 2018**

**TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS POR EPS-S
EN EL TRIMESTRE**

EMPRESA	EMDIS	SALUDVIDA	ASMET	COMPART A	NUEVA EPS	MEDIMAS	COOMEVA	NO IDENTIFICADA EPS *	TOTAL
FRECUENCIA	14	14	13	11	11	11	1	20	95
PORCENTAJE	14.5	14.5	13.5	11.5	11.5	11.5	1	21	100

* el 21% (20) no registra la EPS a la cual está afiliada, este porcentaje corresponde en su totalidad a quejas y reclamos encontrados en buzón de los centros de salud, los motivos de estas quejas y reclamos se encuentran en el informe de hallazgos buzones. EMDIS Y SALUDVIDA tiene respectivamente el 14.5%, continúan ASMET con el 13%, COMPART A, NUEVA EPS Y MEDIMAS tienen el 11% respectivamente.

**TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE
QUEJAS Y RECLAMO POR EPS-S III TRIMESTRE 2018**

EMPRESA	EMDIS	SALUDVIDA	ASMET	COMPART A	NUEVA EPS	MEDIMAS	COOMEVA	NO IDENTIFICADA EPS *	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Todas las quejas recibieron respuesta en los términos establecidos por la ley, las quejas y reclamos encontrados en buzón tienen respuesta en cartelera institucional, ya que algunas son anónimas o no reportan dirección de notificación ni datos de ubicación.

**TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO
DONDE SE GENERA III TRIMESTRE 2018**

SERVICIO	ADTVA	C. EXTERNA	FACTURACIÓN	FARMACIA	PYP	URGENCIAS	ODONTOLOGIA	ENFERMERIA	AMBIENTE FISICO/CONFORT	TOTAL
FRECUENCIA	35	13	12	10	9	7	5	3	1	95
PORCENTAJE	37	13.5	12.5	10.5	9.5	7.5	5.5	3	1	100

Los primeros 5 motivos de quejas y reclamos se generan en los siguientes servicios: el 37% (35) corresponden a motivos generados en el área administrativa, por demoras en la oportunidad de consulta externa médica, falta de horas médico contratadas, el 13.5% (13) corresponde a motivos generados en el servicio de Consulta externa, el 12.5% (12) al servicio de Facturación y el 10.5% (10) para los servicios de Farmacia y 9.5% (9) a los servicios de P y P.

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

CENTRO DE SALUD	CDV	CASTILLO	DANUBIO	FARMACIA	PROGRESO	FLORESTA	CENTRO	VERSALLES	CAMPIN	LLANITO	FORTUNA	CARDALES	TOTAL
FRECUENCIA	21	18	11	10	9	7	7	4	4	2	1	1	95
PORCENTAJE	22	19	11.5	10.5	9.5	7.5	7.5	4.5	4.5	2	1	1	100

Se destaca el centro de salud CDV y CASTILLO con el mayor número de quejas

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA) III TRIMESTRE 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	FARMACIA VERSALLES /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

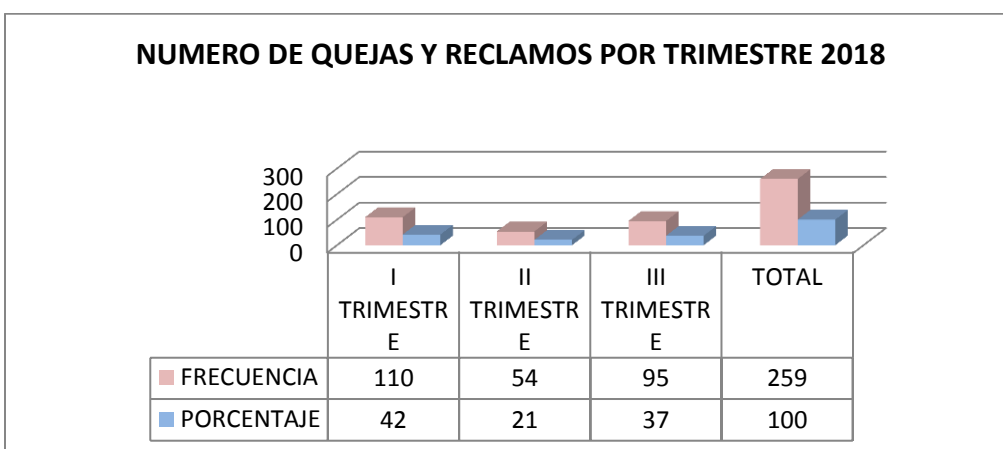
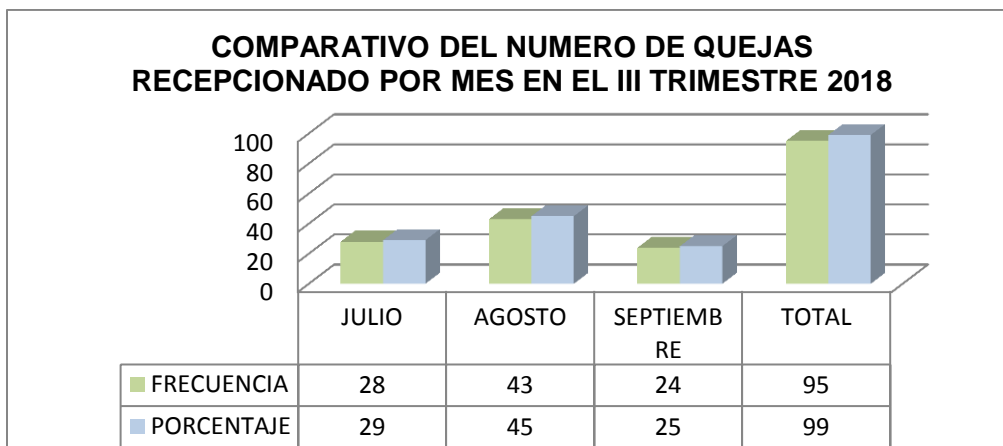
QUEJA	VERSALLES/EMDIS	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD Y MANEJO MEDICO, SEGUN LA USUARIA EL PROFESIONAL NO RESOLVIÓ SU SOLICITUD Y FUE POCO AMABLE EN LA CONSULTA	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS 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, SEGUN 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/NUJEVA EPS	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS, REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD SOLO DOS DIAS 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

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

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

TRIMESTRE ANTERIOR (II TRIMESTRE 2018)		TRIMESTRE ACTUAL (III TRIMESTRE 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (III TRIMESTRE 2017)		INDICADOR
PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
10	44	10	85	12	77	
TOTAL: 54		TOTAL: 95		TOTAL: 89		3.9 DÍAS

La tendencia en el III trimestre de 2018 fue al aumento de quejas y reclamos
QUEJAS: 35 RECLAMOS: 60 (telefónicas 0, presenciales 10, correo@ 0, buzón 85)



A través de la página WEB se recibieron dos (2) solicitudes en el III Trimestre 2018.

TABLA 6. RELACIÓN DE SOLICITUDES PÁGINA WEB III TRIMESTRE 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

Las evidencias de los envíos a los correos se encuentran en el archivo documental del SIAU

A través de la línea 018000400710 se recibieron 29 llamadas en el III Trimestre 2018, todas recibieron respuesta de manera oportuna.

TABLA 7. RELACIÓN DE LLAMADAS LÍNEA GRATUITA III TRIMESTRE 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 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 INTERMEDIACIÓN 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

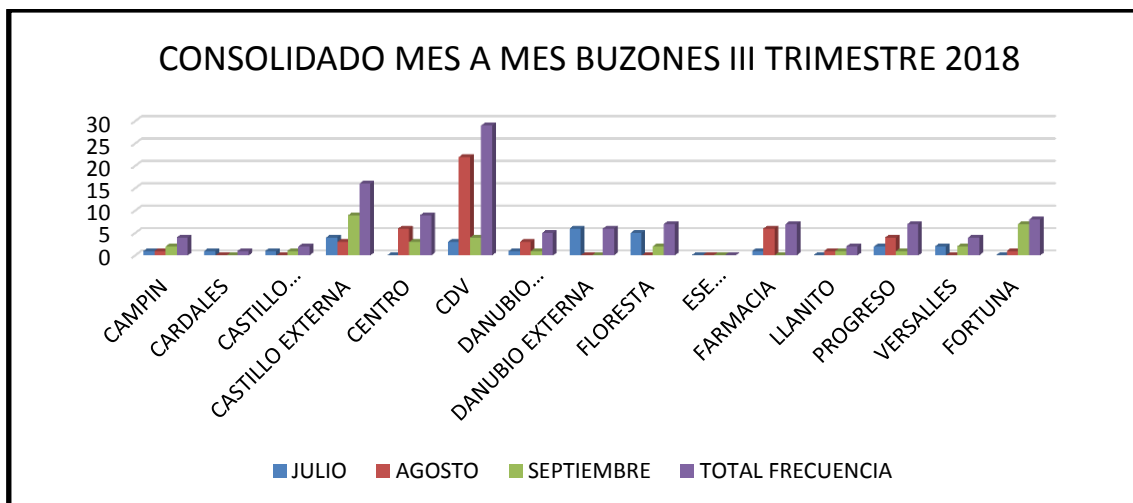
11/09/2018	USUARIO DE LA EPS ASMET CONTRIBUTIVO SOLICITA ASIGNACION DE CITA MEDICA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 13 DE SEPTIEMBRE A LAS 3 PM EN EL CAMPIN	X			1
17/09/2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA TRAMITAR CITA MEDICA PARA EL SEÑOR MANUEL ESTEBAN MOLINA GUTIERREZ CC 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
TOTAL		17	9	3	29

HALLAZGOS BUZONES III TRIMESTRE DE 2018

En el III trimestre de 2018 se realizaron 67 (Sesenta y siete) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de 107 hallazgos, siendo el mes con mayor frecuencia, el mes de agosto en el que se recibieron 47. En julio se recibieron 27 y en septiembre 33.

TABLA 1. NÚMERO DE HALLAZGOS POR CENTROS DE SALUD, JULIO A SEPTIEMBRE DE 2018

CENTROS DE SALUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL FRECUENCIA
CAMPIN	1	1	2	4
CARDALES	1	0	0	1
CASTILLO URGENCIA	1	0	1	2
CASTILLO EXTERNA	4	3	9	16
CENTRO	0	6	3	9
CDV	3	22	4	29
DANUBIO URGENCIA	1	3	1	5
DANUBIO EXTERNA	6	0	0	6
FLORESTA	5	0	2	7
ESE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
FARMACIA	1	6	0	7
LLANITO	0	1	1	2
PROGRESO	2	4	1	7
VERSALLES	2	0	2	4
FORTUNA	0	1	7	8
TOTALES	27	47	33	107



El comportamiento consolidado de anotaciones durante el tercer trimestre de 2018, muestra que los centros de salud con mayor número de hallazgos son Cdv, Castillo externa, Centro y Fortuna. En Cdv los hallazgos se refieren a la solicitud de mayor número de horas odontológicas, mayor accesibilidad a las citas (especialmente a adulto mayor) y oportunidad en la atención. En Castillo externa son referidas a la falta de accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas, oportunidad en la atención, arreglos locativos, aunque también se presentan felicitaciones al personal médico. En centro de salud Centro se refieren a la falta de puntualidad facturadora, solicitud de mayor número de horas médicas y odontológicas, oportunidad en la atención.

TABLA 3. HALLAZGOS MÁS RELEVANTES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	37	34
ADMINISTRATIVA	34	32
CALIDAD/INSATISFACCIÓN	16	15
CALIDAD /SATISFACCION	16	15
ACCESIBILIDAD	2	2
AMBIENTE FÍSICO/CONFORT	1	1
ORIENTACIÓN	1	1
TOTALES	107	100%

Entre los hallazgos más relevantes del trimestre, se mencionan los 4 aspectos con mayor frecuencia: falta de oportunidad, administrativas, calidad/satisfacción y calidad insatisfacción.

En el III trimestre 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.

Comparando con el mismo periodo del año anterior - III Trimestre de 2017- que fue de 108 anotaciones, se encuentra que la tendencia es a la disminución pasando a 107 en el II Trimestre de 2018. Comparando con trimestre inmediatamente anterior (II trimestre de 2018) la tendencia es al aumento pasando de 48 a 107 en el III trimestre 2018.

TABLA 4. CLASIFICACIÓN HALLAZGOS POR TIPO Y SERVICIO/PROCESO III TRIMESTRE 2018

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	35	0	7	42	39
CONSULTA EXTERNA	7	5	5	0	17	16
FARMACIA	0	7	0	0	7	6
P Y P	6	1	0	0	7	6
FACTURACIÓN	7	4	1	0	12	11
ODONTOLOGÍA	4	1	4	0	9	8
URGENCIAS	3	2	1	0	6	6
ENFERMERÍA	0	2	0	0	2	2
AMBIENTE FISICO	0	1	0	0	1	1
GENERAL	0	0	3	1	4	4
TOTAL	27	58	14	8	107	
PORCENTAJE	25	54	13	7		100%

Por tipo de hallazgos, la mayor frecuencia corresponde a reclamos con 58 (54%), continúa quejas con 27 (25%), Felicitaciones con 14 (13%), sugerencias 8 (7%). El área con mayor número de anotaciones fue administrativa con 42 anotaciones (39%) de las cuales la mayoría son reclamos; consulta externa con 17 (16%) mayoría quejas, si bien se presentan también algunas felicitaciones. También se destaca el área de facturación con 12 (11%) mayoría quejas. También se destaca el área de odontología con 9 (8%) con igualdad de quejas y felicitaciones.

TABLA 5. PQRS-F POR CENTROS DE SALUD III TRIMESTRE 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	1	3	0	0	4	4
CARDALES	1	0	0	0	1	1
CASTILLO	5	10	3	0	18	17
CDV	5	16	7	1	29	27
CENTRO	3	4	0	2	9	8
DANUBIO	3	8	0	0	11	10
FLORESTA	3	3	1	0	7	6
PROGRESO	5	2	0	0	7	6
VERSALLES	1	2	0	1	4	4
FARMACIA	0	7	0	0	7	6
FORTUNA	0	1	3	4	8	7
LLANITO	0	2	0	0	2	2
TOTAL	27	58	14	8	107	100%

Durante el III trimestre de 2018, se destacan los centros de salud Cdv con 29 anotaciones (27%) mayoría reclamos, Castillo con 18 (17%) mayoría reclamos; Danubio con 11 (10%) mayoría reclamos y centro con 9 (8%) mayoría reclamos.

TABLA 5. PQRS-F POR ASEGURADORA III TRIMESTRE 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	6	5	3	0	14	13%
Emdisalud	3	10	2	0	15	14%
Saludvida	5	6	3	2	16	15%
Comparta	2	8	2	0	12	11%
No identificada	6	14	3	4	27	25%
Medimás	2	8	0	1	11	10%
Nueva Eps	3	6	1	1	11	10%
Coomeva	0	1	0	0	1	1%
TOTAL	27	58	14	8	107	99

Durante el III trimestre de 2018 el mayor número de anotaciones corresponden a las que no registran Eps con 27 anotaciones (25%). También se destaca Saludvida con 16 (15%) mayoría reclamos; Emdisalud con 15 (14%) mayoría reclamos y Asmetsalud con 14 (13%) mayoría quejas.

TABLA 6. CAPACITACIONES A USUARIOS Y USUARIAS III TRIMESTRE 2018

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	97	Deberes y Derechos
Cardales	72	Triaje Urgencias
Castillo	73	Decálogo del buen trato
Cdv	66	Movilidad
Centro	79	Portabilidad
Danubio	117	Información SGSSS
Floresta	76	
Fortuna	45	Material Informativo:
Llanito	45	Manual del Usuario
Progreso	95	Plegable Deberes y Derechos
Versalles	86	Carteleras
Total	851	

En el trimestre se realizaron 40 capacitaciones en salas de espera de los centros de salud, para un total de 851 Usuarios capacitados.