

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

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

EMPRESA	EMDIS	COMPARTA	SALUDVIDA	ASMET	NUEVA EPS	MEDIMAS	EPS OTRO MUNICIPIO	COOMEVA	AVANZAR	NO IDENTIFICADA EPS *	TOTAL
FRECUENCIA	13	9	8	6	5	2	1	1	1	8	54
PORCENTAJE	24	17	15	11	9	4	2	2	2	15	100

* el 15% (8) 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 tiene el 24%, continúa COMPARTA con el 17%, SALUDVIDA 15%, y ASMET con 11%, NUEVA EPS 9%, Medimás 4%.

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

EMPRESA	EMDIS	COMPARTA	SALUDVIDA	ASMET	NUEVA EPS	MEDIMAS	EPS OTRO MUNICIPIO	COOMEVA	AVANZAR	NO IDENTIFICADA EPS *	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MÁS DE 15 DÍAS	0	0	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 II TRIMESTRE 2018**

SERVICIO	ADTVA	C. EXTERNA	ENFERMERIA	URGENCIAS	PYP/ Y CRONICOS	FACTURACIÓN	AMBIENTE FISCO/ CONFORT	ODONTOL OGIA	FARMACIA	ESEB GENERAL	VIGILANCIA	TOTAL
FRECUENCIA	22	10	8	4	3	2	1	1	1	1	1	54
PORCENTAJE	41	18	15	7	5	4	2	2	2	2	2	100

Los primeros 5 motivos de quejas y reclamos se generan en los siguientes servicios: el 41% (22) corresponden a motivos generados en el área administrativa, por demoras en la oportunidad de consulta externa médica, falta de horas médicas contratadas, el 18% (10) corresponde a motivos generados en el servicio de Consulta externa, el 15% (8) al servicio de enfermería y el 7% para los servicios de urgencia.

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

CENTRO DE SALUD	CASTILLO	FLORESTA	PROGRESO	CDV	CENTRO	DANUBIO	CARDALES	LLANITO	FORTUNA	VERSALLES	FARMACIA	TOTAL
FRECUENCIA	9	9	7	6	4	4	4	4	3	3	1	54
PORCENTAJE	17	17	13	11	7	7	7	7	5	5	2	100

Se destaca el centro de salud castillo y floresta con el mayor número de quejas: 17% (9).

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

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
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 POSIBLE CONSEGUIR CITA	ESCRITA REMITIDA SLS	SE REMITE A LA SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, QUIEN CONFIRMA QUE LA OPORTUNIDAD ESTA A DOS DÍAS Y UNA ASIGNACIÓN DIARIA DE 72 CONSULTAS EN ESTE CENTRO DE SALUD Y VERIFICANDO BASE DE DATOS EL USUARIO QUEJOSO CONSULTA CADA 10 DÍAS EN PROMEDIO ES CONSULTOR RECURRENTE	3 DÍAS	BARRIO NUEVA ESPERANZA TEL. 3142978156
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

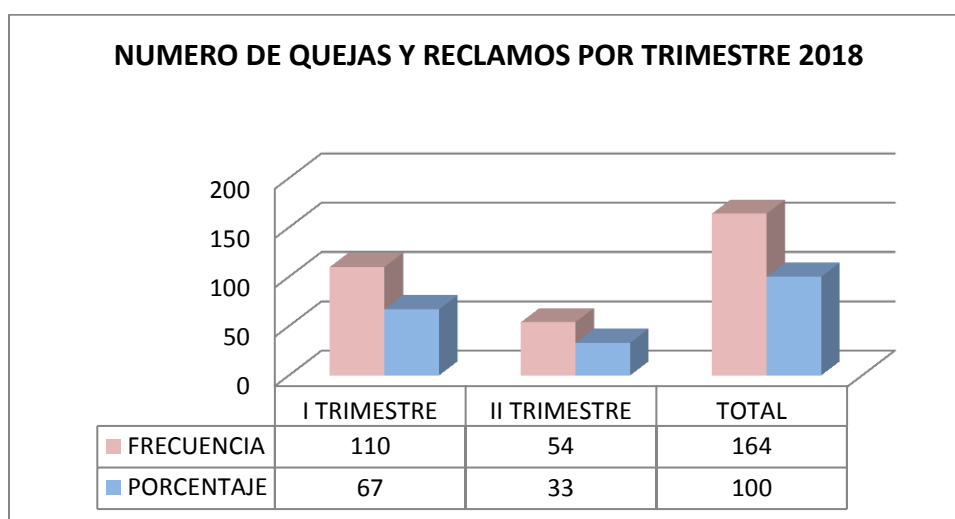
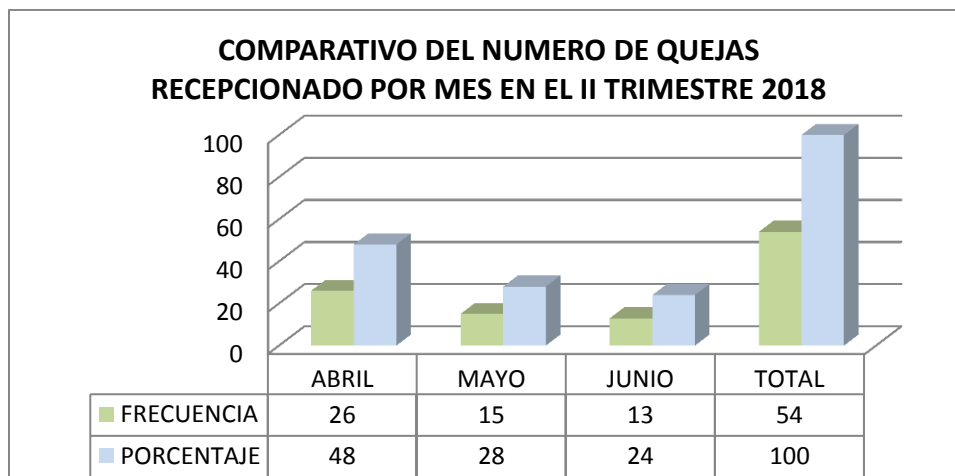
QUEJA	CARDALES /SALUDVIDA	ODONTOLOGIA	QUEJA POR BARRERA DE ACCESO AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, SEGÚN EL USUARIO LA AUXILIAR NO LE ASIGNÓ CITA DOBLE PARA CONTINUAR EL TRATAMIENTO	ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE ODONTOLOGÍA QUIEN REALIZA LA GESTIÓN Y CORECCIÓN Y ASIGNA CITA DOBLE	2 DIAS	CALLE 47A 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	VERSALLE S/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

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 (I TRIMESTRE 2018)		TRIMESTRE ACTUAL (II TRIMESTRE 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (II TRIMESTRE 2017)		INDICADOR
PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
14	96	10	44	21	140	3 DÍAS
TOTAL: 110		TOTAL: 54		TOTAL: 161		

La tendencia en el II trimestre de 2018 fue a la disminución de quejas y reclamos
QUEJAS: 15 RECAMOS: 39 (telefónicas 0, presenciales 10, correo@ 0 , buzón 44)



La tendencia del número de quejas y reclamos por trimestre ha sido a la disminución en el último trimestre frente al trimestre anterior.

A través de la página WEB se recibieron seis (6) solicitudes en el II Trimestre 2018.

TABLA 6. RELACIÓN DE SOLICITUDES PÁGINA WEB II TRIMESTRE 2018

FECHA HORA	NOMBRE	CC	CELULAR	MAIL	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
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	Sofía 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 cl	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	INFORMACION	RESUELTA	SE DA INFORMACION

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

A través de la línea 018000400710 se recibieron 32 llamadas en el II Trimestre 2018, todas recibieron respuesta de manera oportuna.

TABLA 7. RELACIÓN DE LLAMADAS LÍNEA GRATUITA II TRIMESTRE 2018

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
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 DÍAS 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 OFTALMICAS 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 ABRIL			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 INTEMEDIACIÓN PARA LA GESTIÓN CON SISBEN, PACIENTE CON PROBLEMAS PSIQUIATRÍCOS 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 SISIBEN 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 ASIGNACION 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 ADMINISTRATIVA 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 CONTRARAS	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

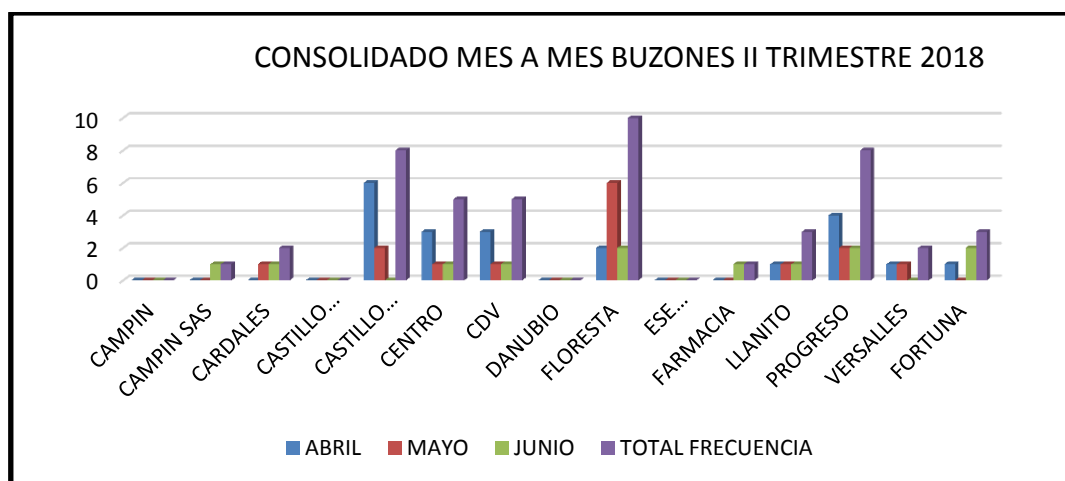
29/05/2018	USUARIA QUE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL MEDICAMENTO KETOCONAZOL CREMA, QUIERE SABER SI LA INFORMACIÓN DADA EN FARMACIA DEL CASTILLO ES CORRECTA, REFIERE QUE LE MANIFESTARON QUE NO LA DESPACHAN POR NO ESTAR EN LA CONTRATACIÓN Y LA MEDICA LE MANIFESTO QUE ES FALSO QUE EN FARMACIA NO LA QUIEREN 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 CORRESPONDIENTE 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 COESPROSALUD, 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 ENVÍEN 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
TOTAL		23	5	4	32

HALLAZGOS BUZONES II TRIMESTRE DE 2018

En el II trimestre de 2018 se realizaron 45 (Cuarenta y Cinco) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de 48 hallazgos, siendo el mes con mayor frecuencia, el mes de Abril en el que se recibieron 21. En mayo se recibieron 15 y en Junio 12.

TABLA 1. NÚMERO DE HALLAZGOS POR CENTROS DE SALUD, ABRIL A JUNIO DE 2018

CENTROS DE SALUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL FRECUENCIA
CAMPIN	0	0	0	0
CAMPIN SAS	0	0	1	1
CARDALES	0	1	1	2
CASTILLO URGENCIA	0	0	0	0
CASTILLO EXTERNA	6	2	0	8
CENTRO	3	1	1	5
CDV	3	1	1	5
DANUBIO	0	0	0	0
FLORESTA	2	6	2	10
ESE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	1	1
LLANITO	1	1	1	3
PROGRESO	4	2	2	8
VERSALLES	1	1	0	2
FORTUNA	1	0	2	3
TOTALES	21	15	12	48



El comportamiento consolidado de anotaciones durante el segundo trimestre de 2018, muestra que los centros de salud con mayor número de hallazgos son Floresta, Cdv y Progreso. En el centro de salud Floresta se destaca la falta de accesibilidad en la asignación de citas; en Cdv también destacan las no conformidades por falta de accesibilidad en la asignación de citas, la falta de revisión del médico. En centro de salud Progreso refieren la limitación la asignación de cita, la falta de oportunidad en las atenciones de p y p e por falta de coordinación entre las funcionarias responsables del proceso

TABLA 3. HALLAZGOS MÁS RELEVANTES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%	GESTION/ACCION CORRECTIVA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	34	71%	Se remite a operadores de servicios , Darsalud, Subcientífico y Servicios ambulatorios
CALIDAD	4	8%	Se remite a operador de Servicios Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios
AMBIENTE FÍSICO/CONFORT	3	6%	Se remite a Subdirector administrativo, Técnico en salud Ocupacional y técnico en mantenimiento
DISPOSICIÓN DE EQUIPOS/;	2	4%	Se remite a Subdirector Administrativo, Subdirector científico, Servicios ambulatorios
ATRIBUIBLE AL USUARIO	2	4%	
FALTA DE CALIDEZ	1	2%	Se remite a operador de servicios Darsalud, Subcientífico. Coordinador de Enfermería, Servicios ambulatorios
ACCESIBILIDAD	1	2%	Se remite a operador de servicios Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios
ATRIBUIBLE A LA EPS	1	2%	No aplica a acciones ESEB
TOTALES	48	100%	

Entre los hallazgos más relevantes del trimestre, se mencionan los 3 aspectos con mayor frecuencia: falta de oportunidad y/o puntualidad en la atención, Calidad y ambiente físico.

En el II 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 - II Trimestre de 2017- que fue de 161 anotaciones, se encuentra que la tendencia es a la disminución pasando a 48 en el II Trimestre de 2018. Comparando con trimestre inmediatamente anterior (I trimestre de 2017) la tendencia es la disminución pasando de 113 a 48 en el II trimestre 2018

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

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	NO APLICA	TOTAL
ADMINISTRATIVA	0	22	0	0	22
FACTURACIÓN	0	2	0	0	2
CONSULTA EXTERNA	2	6	0	0	8
AMBIENTE FISICO/CONFORT/	0	1	0	0	1
ENFERMERÍA	2	5	0	0	7
GENERAL	0	1	1	1	3
P Y P	0	1	0	0	1
FARMACIA	0	1	0	0	1
VIGILANCIA	1	0	0	0	1
ATRIBUIBLE A LA EPS	0	0	0	1	1
ATRIBUIBLE AL USUARIO	0	0	0	1	1
TOTAL	5	39	1	3	48
PORCENTAJE	10%	81%	2%	6%	100%

Por tipo de hallazgos, la mayor frecuencia corresponde a reclamos con 39 (81%), continúa quejas con 5 (10%), No aplican con 3 (6%), sugerencias 1 (2%). Los servicios con mayor número de anotaciones fueron administrativa con 22 anotaciones (%) de las cuales la totalidad son reclamos; consulta externa con 8 (%) mayor frecuencia de reclamos y enfermería con 7 (%) de las cuales la mayor frecuencia también son reclamos.

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

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	0	0	1	1	2%
CASTILLO	0	8	0	0	8	17%
CARDALES	1	1	0	0	2	4%
CENTRO	1	3	0	1	5	10%
CDV	1	4	0	0	5	10%
FLORESTA	0	9	0	1	10	21%
VERSALLES	1	1	0	0	2	4%
FORTUNA	0	3	0	0	3	6%
FARMACIA	0	1	0	0	1	2%
LLANITO	0	3	0	0	3	6%
PROGRESO	1	6	1	0	8	17%
TOTAL	5	39	1	3	48	100%

Durante el II trimestre de 2018, se destacan los centros de salud Floresta con 10 anotaciones (21%) mayoría reclamos, Castillo con 8 (17%) totalidad reclamos y Progreso con 8 (17%) mayoría reclamos.

TABLA 5. PQRS-F POR ASEGURADORA II TRIMESTRE 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	0	5	0	0	5	10%
Emdisalud	0	9	0	1	10	21%
Saludvida	1	5	0	1	7	15%
Nueva Eps	2	1	0	0	3	6%
Comparta	1	8	0	0	9	19%
Medimás	0	2	0	0	2	4%
Coomeva	0	1	0	0	1	2%
Avanzar	0	1	0	0	1	2%
No identificada	1	7	1	1	10	21%
TOTAL	5	39	1	3	48	100%

Durante el II trimestre de 2018 el mayor número de anotaciones Corresponden a las que no registran Eps con 10 anotaciones (21%) y Emdisalud también 100 anotaciones (21%), ambas con mayoría de reclamos. Continúa comparta con 9 anotaciones (19%) mayoría reclamos y Saludvida con 7 (15%) mayoría reclamos.

TABLA 6. CAPACITACIONES A USUARIOS Y USUARIAS II TRIMESTRE 2018

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	68	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	54	
CASTILLO	55	
CDV	67	
CENTRO	55	
DANUBIO	88	
FLORESTA	58	
FORTUNA	60	
LLANITO	59	
PROGRESO	82	
VERSALLES	81	
CIENAGA DEL OPÓN	34	
TOTAL	761	

En el trimestre se realizaron 39 capacitaciones en salas de espera de los centros de salud, para un total de 761 Usuarios capacitados.

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el II Trimestre de 2018 se realizó capacitación al cliente interno en el programa de humanización de los servicios de la salud, en los siguientes temas:

TABLA 7. CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO I TRIMESTRE DE 2018

TEMA	OBJETIVO	FECHA	FRECUENCIA
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