



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

INFORME DE CONTROL INTERNO SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Jefe Oficina Control Interno	DIANA MILENA LEON ANTELIZ	Periodo Evaluado: 1 de Julio 2018 - 31 de Diciembre de 2018
		Fecha Elaboración: 7 de Enero 2019

El presente informe se realizó con base en el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Así mismo lo relacionado con tutelas y la satisfacción de los usuarios.

Se presentaron en el semestre evaluado 442 derechos de petición presentando un decremento del 43% en comparación con el semestre inmediatamente anterior, evidenciando que los motivos más frecuentes de estas solicitudes es el de copias de Historias Clínicas y traslados de las mismas. Cabe resaltar que las peticiones mencionadas anteriormente fueron resueltas en un 100% oportunamente.

De los 442 derechos de petición interpuestos, 271 fueron presentados por el género femenino y 171 fueron presentados por el género masculino. Los derechos de petición interpuestos por sujetos de especial protección (adulto mayor, desplazado, mujer gestante y víctima del conflicto armado) fueron del 7%.

MODALIDAD DE DERECHOS DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION					
DE INFORMACION	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	QUEJA	DENUNCIA	RECLAMO
342	54	22	20	0	4
77.4%	12.2%	4.98%	4.52%	0%	0.90%



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

La tendencia más significativa de la modalidad de los derechos de petición fue de información con 77.40%, seguidamente interés particular con 12.20% e interés general con 4.98%.

TUTELAS

Rad	Juzgado	Accionante	Accionado	Vinculado	Objeto de la tutela	Resultado	
						1 Insta	2 Insta
T-2017-00281	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	LUIS ALBERTO PINTO VARGAS	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE "A) TOMOGRAFÍA ÓPTICA DE COHERENCIA NERVIÓptica", B) URODINAMIA ESTÁNDAR", C) ATENCIÓN DOMICILIARIA POR FISIOTERAPIA", D) VALORACIÓN POR FISIATRÍA.; E) RESONANCIA DE CRÁNEO"; E) EXAMEN DE CREATINA, VALORACIÓN POR ANESTESIA, F) TERAPIAS DE DRENAJE Y SUMINISTRO DE MEDIAS COMPRESIÓN GRADUADA.; G) LATANOPROST.05% SOLUCIÓN OFTÁLMICA"; ATENCIÓN INTEGRAL Y EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, ETC., POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	FAVORABLE, EL DESPACHO RESUELVE MEDIANTE AUTO DEL DIA 07/03/2017 DENEGAR POR IMPROCEDENTE LA TUTELA EN PROTECCION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES A LA VIDA, SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL INSTAURADA POR EL SEÑOR LUIS ALBERTO PINTO VARGAS, CONTRA EMDISALUD EPS-S.; PREVENIR A INSTAR A LA EPSS EMDISALUD EL DEBER LEGAL CONSTITUCIONAL QUE LE ASISTE DE CUMPLIR CON LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD PARA SU AFILIADO LUIS ALBERTO PINTO VARGAS Y EL CUMPLIMIENTO DE FALLOS DE TUTELA PROFERIDOS POR OTROS DESPACHOS JUDICIALES A FAVOR DEL ACCIONANTE LUIS ALBERTO PINTO VARGAS SIN QUE LE SEA INTERRUMPIDO POR CONTROVERSIAS DE TIPO CONTRATUAL, ECONOMICO O ADMINISTRATIVO.	EL JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA MEDIANTE OFICIO NO. 1772 DE FECHA 21/03/2018 CONCEDASE LA IMPUGNACION INTERPUESTA POR EL ACCIONANTE LUIS ALBERTO PINTO VARGAS CONTRA LA PROVIDENCIA DEL 05/03/2018 (LUGO DE NULIDAD) PROFERIDA POR ESTE DESPACHO JUDICIAL.
T-2018-00005	JUZGADO 4 PENAL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	CARMEN ROSA CELIS RAMIREZ	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE "1) ECOGRAFÍA DE ABDOMEN TOTAL", 2) VALORACIÓN POR OPTOMETRÍA", Y TRATAMIENTO INTEGRAL POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	NO SE HA RECIBIDO EN LA ENTIDAD COPIA DE LA SENTENCIA DE 1ª INSTANCIA, O FALLO CONDENATORIO. TAMPOCO HAY INCIDENTE DE DESACATO HACIA LA ESEB.	NO
T-2018-00002	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL	MAYERLI CAROLINA VILLAVECES	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE "1) CONSULTA DE	FAVORABLE, EL DESPACHO RESUELVE TUTELAR	NO



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

	L DE B/BERMEJ A	FRIAS			PRIMERA VEZ CON ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA", Y TRATAMIENTO INTEGRAL POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	LOS DERECHOS FUNDAMENTALES A LA VIDA, SALUD Y SEGURIDAD DEL MENOR BRASWIN SMITH GOMEZ VILLAVECES, QUE HAN SIDO VULNERADOS POR EMDISALUD EPS-S., CONFORME CON LO EXPUESTO EN LAS CONSIDERACIONES DE ESTE FALLO.; ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EPS-S EMDISALUD. O QUIEN HAGA SUS VECES, QUE EN EL TERMINO DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACION DE ESTA PROVIDENCIA, SI AUN NO LO HA HECHO, PROCEDA A ADELANTAR LAS GESTIONES PERTINENTES, ANTE QUIEN CORRESPONDA, PARA QUE EFECTUE AL MENOR BRASWIN SMITH DOMEZ VILLAVECES Y A CARGO DE EMDISALUD EPS-S., RESPECTO ESPECIFICAMENTE DE LAS PRESCRIPCIONES QUE EMITA AL MEDICO TRATANTE DENTRO DEL CUADRO CLINICO DIAGNOSTICADO "ESTRABISMO LEVE O.I"	
T- 2018- 00006	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJ A	ASTERIA ROSA ECHEVERRIA LERMA	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE *1) DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES; 2) CREATINA EN SUERO ORINA Y OTROS; 3) UROANALISIS CON SEDIMENTACION DE DENSIDAD URINARIA; 4) TIROXINA TOTAL (T4); 5) HORMONA ESTIMULANTE DE TIROIDES (TSH); 6) TRIGLICERIOS; 7) NITROGENO UREICO (BUN); 8) GLUCOSA EN SUERO: LCR U OTRO FLUIDO	FAVORABLE, EL DESPACHO MEDIANTE AUTO DEL DIA 29/01/18 RESUEVE CONCEDER POR VIA DE TUTELA EL AMPARO SOLICITADO POR LA SEÑORA MARIA AGUSTINA LERMA DE ECHEVERRIA DENTRO DE LA ACCION DE TUTELA PROMOVIDA CONTRA EMDISALUD EPS-S, CON LA VINCULACION OFICIOSA DE LA ESEB, SECRETARIA	EL JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA MEDIANTE OFICIO No. 794 - VAPO DEL DIA 14/02/2018 RESUELVE NO CONCEDER LA IMPUGNACION DE TUTELA POR EXTEMPORANE A. COMUNIQUESE A LAS PARTES POR MEDIO MAS EXPEDITO Y DESDE LA APLICACIÓN AL ULTIMO



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

					<p>DIFERENTE A LA ORINA; 9) COLESTEROL TOTAL; 10) COLESTEROL DE BAJA DENSIDAD (LDL) ENZIMATICO.; 10) COLESTEROL DE ALTA DENSIDAD (HDL); 11) HEMOGRAMA III (HEMOGLOBINA, HEMATROCITO, RECUENTO DE ERITROCITOS, INDICES ERITRICITARIOS, LE); 12) CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO POREMDICINA INTERNA EN 1 MES; 13) TAC DE CRANEO SIMPLE; 14) ULTRASONOGRAFIA DE ADBOMEN TOTAL: HIGADO, PANCREAS, VESICULA, VIAS BILIARES, RIÑONES, BAZO.; 15) CLOTRIMAZOL TUB 1% APLICAR DOS VECES AL DIA; 16) PAÑALES TENA PANTS TALLA M PAQUETE; 17) SILLA DE RUEDAS PLEGABLE TIPO ESTANDAR; 18) IGUAL TRATAMIENTO ANTIHIPERTENSIVOS. ", VIÁTICOS Y TRATAMIENTO INTEGRAL, POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S</p>	<p>DE SALUD SANTANDER, SECRETARIA LOCAL DE SALUD, DR. LUIS GALVAN VILLEGAS, HRMM Y ADRES.; EXONERAR DE TODA RESPONSABILIDAD RESPECTO DE LAS PRETENSIONES DE LA TUTELA A: HRMM, ESEB, SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD, SECRETARIA LOCAL DE SALUD, DR. LUIS GALVAN VILLEGAS. ORDENAR A EMDISALUD EPS-S QUE EN EL TERMINO DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, SI NO LO HA HECHO, SE SIRVA AUTORIZAR Y SUMINISTRAR SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS E INSUMOS: 1) DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES; 2) CREATINA EN SUERO ORINA Y OTROS; 3) UROANALISIS CON SEDIMENTACION DE DENSIDAD URINARIA; 4) TIROXINA TOTAL (T4); 5) HORMONA ESTIMULANTE DE TIROIDES (TSH); 6) TRIGLICERIOS; 7) NITROGENO UREICO (BUN); 8) GLUCOSA EN SUERO: LCR U OTRO FLUIDO DIFERENTE A LA ORINA; 9) COLESTEROL TOTAL; 10) COLESTEROL DE BAJA DENSIDAD (LDL) ENZIMATICO.; 10) COLESTEROL DE ALTA DENSIDAD (HDL); 11) HEMOGRAMA III (HEMOGLOBINA, HEMATROCITO, RECUENTO DE ERITROCITOS, INDICES ERITRICITARIOS, LE); 12) CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO POREMDICINA INTERNA EN 1 MES; 13) TAC DE CRANEO SIMPLE; 14) ULTRASONOGRAFIA</p>	<p>NUMERAL DEL FALLO DE TUTELA DE FECHA 29/01/2018.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

						DE ADBOMEN TOTAL: HIGADO, PANCREAS, VESICULA, VIAS BILIARES, RIÑONES, BAZO.; 15) CLOTRIMAZOL TUB 1% APLICAR DOS VECES AL DIA; 16) PAÑALES TENA PANTS TALLA M PAQUETE; 17) SILLA DE RUEDAS PLEGABLE TIPO ESTANDAR; 18) IGUAL TRATAMIENTO ANTIHIPERTENSIVOS. "; SE SIRVA SUMINISTRA EMDISALUD EPS-S LOS VIATICOS AL PACIENTE Y UN ACOMPAÑANTE POR CONCEPTO UNICAMENTE DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL CUANDO REQUIERA DESPLAZARSE A OTRA CUIDAD A RECIBIR TRATAMIENTO.	
T- 2018- 00011	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ANGELA ISABEL PEZZOTI MENESES	EMDISALUD EPS-S	ESE B/BERMEJA	SOLICITUD DE AUTORIZACION DE "1) ECOCARDIOGRAMA MODO M Y BIDIMENSIONAL CON DOPPLER A COLOR;; 2) CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISATA EN CIRUGIA PEDIATRIA;; 3) RADIOGRAFIA DE TORAX (PA O A.P Y LATERAL REJA COSTAL) Y LA ENTREGA DE MEDIACAMENTO "Z- INACTIVO AMOXICILINA + CLAVULUNATO -FCO -125 MG +28.5 MG/5ML".; TRATAMIENTO INTEGRAL Y EL SUMINISTRO DE VIATICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, ETC, POR PARTE DE EMDISALUD EPS-S	NO SE HA RECIBIDO EN LA ENTIDAD COPIA DE LA SENTENCIA DE 1ª INSTANCIA, O FALLO CONDENATORIO. TAMPOCO HAY INCIDENTE DE DESACATO HACIA LA ESEB	NO

Durante el segundo semestre de 2018 se recibieron ochenta y seis (86) tutelas, las cuales todas fueron resueltas y tramitadas por la Entidad.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Durante el II semestre de 2018, el promedio de satisfacción corresponde a un 81%, alcanzando el nivel más alto durante los meses de julio y noviembre con un 81% y el menor durante los meses de agosto, septiembre, octubre y diciembre en cada uno de los cuales la satisfacción fue del 80%. Los motivos más representativos son la demora de entrega de medicamentos, ubicación de los servicios de salud y mal trato por parte de los funcionarios a los usuarios de salud.

Los servicios donde se presentó mayor satisfacción fueron promoción y prevención, consulta médica, odontología, urgencias y laboratorio y el que menos satisface a la comunidad es farmacia.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Realizar seguimiento a las no conformidades identificadas, aplicando tanto acciones preventivas como correctivas, retroalimentando los procesos con estrategias orientadas al mejoramiento continuo
- Fortalecer la política de humanización, a través de capacitaciones y actividades continuas al cliente interno, promoviendo el buen trato y la calidez en la atención a usuarios y usuarias.
- A través de instancias sociales, como es la asociación de usuarios, hacer acompañamiento de veedurías en los diferentes centros de salud, y fortalecer la educación en deberes y derechos.
- Realizar mantenimiento preventivo en las instalaciones de los centros de salud, y realizar los correctivos a que hubiere lugar a fin de garantizar la seguridad y generar oportunidad en la atención.
- Mejorar en la entrega de medicamentos y asignación oportuna de citas médicas.

DIANA MILENA LEON ANTELIZ

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno