

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – III TRIMESTRE DE 2019

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU

OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad

ALCANCE

Desde de la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento

MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.

1.1 INFORME PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) III TRIMESTRE 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F III TRIMESTRE 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F III TRIMESTRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690- Línea convencional 6138162	53	29
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	42	23
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	7	4
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	2	1
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	80	43
TOTAL USUARIOS		184	100%

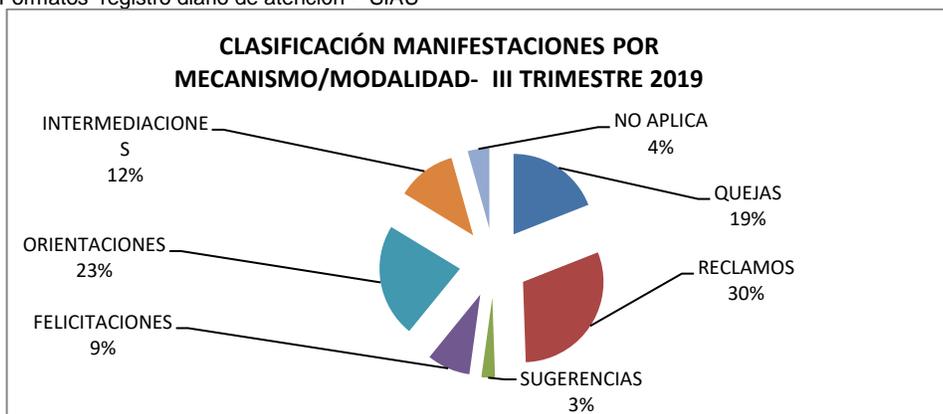
Fuente: Oficina SIAU Eseb

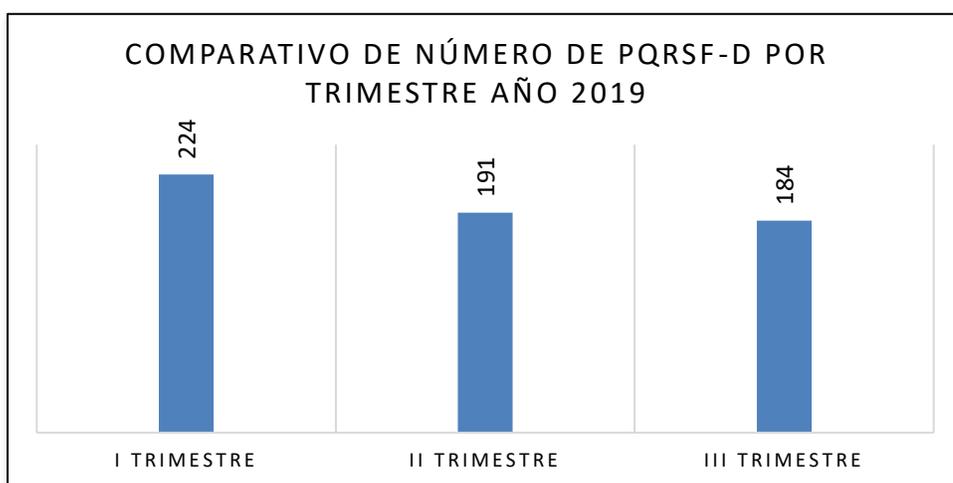
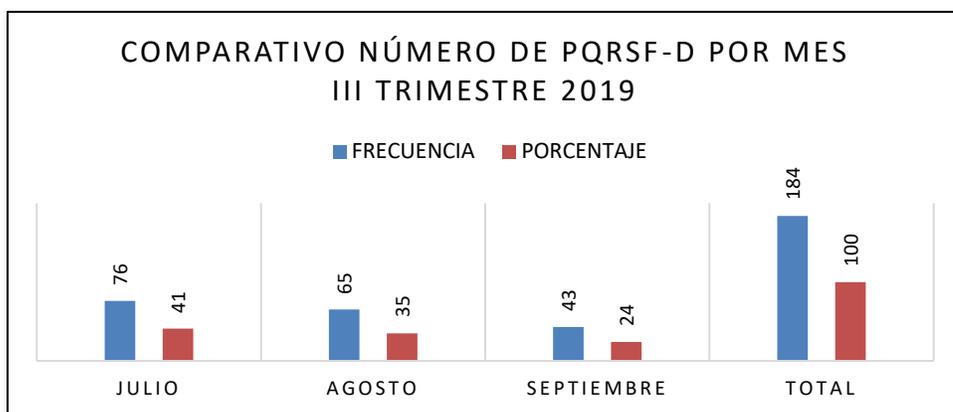
1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F III TRIMESTRE 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f III TRIMESTRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	35	19
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	56	30
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	5	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	42	23
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	22	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	16	9
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICA		8	4

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU





1.1.3 PQRSF-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS III TRIMESTRE 2019

Tabla 3. EPS/ PQRSF- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES III TRIMESTRE 2019

ASEGURADORA/EP S	QUEJA	RECLAMO	SUGER ENCIA	ORIENTAC IONES	INTERMEDI ACIONES	FELICITA CION	NO APLIC A	TOTAL	%
ASMETSALUD	3	10	1	4	7	3	2	30	16
COMPARTA	3	6	0	2	2	0	0	13	7
EMDISALUD	3	6	1	7	3	2	4	26	14
MEDIMAS	2	4	0	1	2	1	0	10	5
NUEVA EPS	3	8	1	8	2	3	0	25	14
SALUDVIDA	5	8	1	9	4	1	2	30	16
NO IDENTIFICA	16	14	1	0	0	5	0	36	20
COOMEVA	0	0	0	1	0	0	0	1	1
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	1	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	0	0	1	1	0	0	2	1
NO ASEGURADO	0	0	0	7	1	1	0	9	5
NO APLICA	0	0	0	1	0	0	0	1	1
TOTAL	35	56	5	42	22	16	8	184	100%

1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso III TRIMESTRE 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES III TRIMESTRE 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	1	22	1	7	5	0	0	36	19
CONSULTA EXTERNA	12	13	0	4	12	7	0	48	26
ENFERMERÍA	0	0	0	1	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	10	2	0	0	0	0	12	6
ODONTOLOGÍA	7	8	0	2	0	8	0	25	13
P Y P	10	2	0	6	3	0	1	22	12
URGENCIAS	4	0	0	2	1	0	0	7	4
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	1	1	2	1	0	0	0	5	3
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS Y DEBERES- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB- INTERMEDICIÓN	0	0	0	4	1	1	0	6	3
NO APLICA	0	0	0	15	0	0	7	22	12
TOTAL	35	56	5	42	22	16	8	184	100%

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.5 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION III TRIMESTRE 2019

Tabla 5. Centros de salud PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION III TRIMESTRE 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
CASTILLO	4	9	1	2	3	0	0	19	10
CDV	7	6	0	1	1	0	0	15	8
CENTRO	10	5	1	1	2	6	0	25	13
DANUBIO	1	4	0	2	3	3	1	14	8
FARMACIA	0	8	2	0	0	0	0	10	5
PROGRESO	3	4	0	0	0	6	1	14	8
VERSALLES	2	3	1	1	1	1	1	10	5
CAMPIN	0	4	0	0	2	0	1	7	4
CARDALES	2	3	0	0	5	0	0	10	5
FLORESTA	3	6	0	3	0	0	1	13	7
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FORTUNA	1	2	0	1	0	0	0	4	2
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADTVA	0	2	0	5	4	0	0	11	6
NO APLICA	2	0	0	26	1	0	3	32	17
TOTAL	35	56	5	42	22	16	8	184	100%

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION III TRIMESTRE 2019
Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION III TRIMESTRE 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACIONES	NO APLICADA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	19	1	42	20	0	5	90	49
DE 1 A 5 DÍAS	8	12	1	0	2	7	1	31	17
6 A 10 DÍAS	13	21	2	0	0	3	2	41	22
11 A 15 DÍAS	10	4	1	0	0	6	0	21	11
MÁS DE 15 DÍAS	1	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	35	56	5	42	22	16	8	184	100

INDICADOR: TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

NOMBRE DEL INDICADOR	META	III TRIMESTRE 2019 (actual)	II TRIMESTRE 2019 (anterior)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR- III TRIMESTRE 2018
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	3.4 DÍAS	2.5 DÍAS	3.9 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		91	82	95

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos en el III Trimestre del año 2019 con relación al Trimestres anterior y a la disminución con relación al mismo periodo del año anterior.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, III TRIMESTRE 2019

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritos en el III Trimestre 2019

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CARDALES / ASMET	PYP	QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO EN PLANIFICACION FAMILIAR	VIRTUAL	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE PYP, SE GUIAMIENTO MEDICO Y ANALISIS EVENTO	17 DÍAS	TEL 3115841210
QUEJA	FLORESTA/MEDIMAS	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE Y MAL TRATOPOR PARTE DEL MEDICO	ESCRITO	SE REMITE AL SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIEN REALIZA LOS DESCARGOS AL PROFESIONAL, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD	7 DÍAS	CARRERA 36 75-12 B. LA PAZ TEL 3168564907
QUEJA	CDV/EMDIS	ODONTOLOGIA	MAL TARTO DE LA ODONTOLOGA, SEGÚN EL USUARIO NEGÓ LA ATENCIÓN	ESCRITO	SE REMITE A DARSALUD Y COORDINACIÓN ODNTOLOGÍA, SE DA CITA CON OTRO PROFESIONAL	2 DIAS	CALLE 48ª LOTE 50 TEL. 3214222084
QUEJA	DANUBIO/SALUDVIDA	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN CONSULTA EXTERNA MEDICA	VIRTUAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA PARA EL ANALISIS Y CONOCIMIENTO	2 DÍAS	DIAG 64 11-45 B LAS GRANJAS TEL 321458611
QUEJA	CASTILLO/ NUEVA EPS	URGENCIAS	QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO Y ENFERMERA QUE SEGÚN EL USUARIO LO ATIENDEN Y NO LO REMITE EN AMBULANCIA AL SEGUNDO NIVEL, LE RECOMIENDAN IRSE EN TAXI	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR EL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A SUBCIENTIFICA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS CORRECCIONES NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD	6 DIAS	CARRERA 20 77-24 BARRIO CAMPO HERMOSO TEL 3144566441
QUEJA	CARDALES/ASMET	PYP	NO CONFORMIDAD CON LA ACTITUD DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA Y CON EL PROCEDIMIENTO REALIZADO TOMA DE CITOLOGÍA	ESCRITO	SE REMITE COORDINADORA DE PYP Y SERVICIOS AMBULATORIOS, SE REALIZA EL PROCESO DE INDAGACIÓN Y DISCIPLINARIO PERTINENTE	3 DIAS	CARRERA 21 48-04 BARRIO COLOMBIA TEL 3227538347

QUEJA	DANUBIO/ MEDIMAS	URGE NCIAS	QUEJA POR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS Y LA ACTITUD DEL MEDICO AL DAR LA INFORMACIÓN	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR EL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A SUBCIENTIFICA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS CORRECCIONES NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD	7 DIAS	TRANSVERSAL 47 BIS 79-58 BARRIO SAN PEDRO TEL 3102174333
QUEJA	DANUBIO/ NUEVA EPS	ODON TOLO GIA	QUEJA POR EL OFRECIMIENTO Y COBRO POR SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS PARTICULARES Y EL POSTERIOR NO CUMPLIMIENTO DE LO PACTADO CON EL PROFESIONAL ODONTOLOGÍA	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA LA EMPRESA DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE ODONTOLOGIA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES PARA EVITAR ESTAS ACCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	6 DIAS	CARRERA 15 B 55-02 BARRIO PUEBLO NUEVO TEL 3155347477
QUEJA	DANUBIO/ COMPART A	ODON TOLO GIA	QUEJA POR EL OFRECIMIENTO Y COBRO POR SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS PARTICULARES Y EL POSTERIOR NO CUMPLIMIENTO DE LO PACTADO CON EL PROFESIONAL ODONTOLOGÍA	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA LA EMPRESA DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE ODONTOLOGIA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES PARA EVITAR ESTAS ACCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	8 DIAS	TRANSVERSAL 51 LOTE 189 SAN MARTIN TEL. 3114885560

Tabla 9. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO	TOTAL	
FACTURACION, P Y P. FARMACIA, NO APLICA	8	8	Usuaría quien refiere que percibe irregularidades en asignación de citas (favorecimiento), centro de salud Castillo (se le destaca a la usuaria que se han tomado acciones de mejora conjuntamente con facturación para evitar esa situación y garantizar accesibilidad y oportunidad, sin favoritismo.; usuaria quien llega tarde a la cita de crecimiento y desarrollo. Sin embargo, en conversación telefónica confirma que finalmente la jefe le atendió. Se le hace educación en cumplimiento de deberes; centro de salud Versalles, Usuarios solicitan mayor número de personas en el área de farmacia, para mayor rapidez en la atención; usuaria quien llega al servicio de urgencias muy ansiosa por patología que ella misma se atribuye pero en ningún caso es urgencia vital; Usuaría solicita que se asignen cita a cualquier hora, ya que es madre lactante; usuaria quien solicita que se le levante sanción porque, según ella, no le asignan cita por incumplimiento. Se le aclara que la ley no permite impartir ninguna sanción por inasistencia y se orienta a solicitar el servicio en los horarios estipulados Usuaría quien refiere No poder acudir a cita de control crónicos, por situación personal; centro de salud Campin

Tabla 10. Causas/Adtva

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	ADMINISTRATIVO: AMPLIAR CAPCIDADINSTALADA AREAS DIFERENTES A OPORTUNIDAD MEDICA	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/ CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
ODONTOLOGIA	2	9	20	0	0	31	RECLAMOS POR MAL ESTADO DE LA PUERTA DE INGRESO , HABITACIONES SIN LAVAMANOS, FALTA DE ASEO, INADECUADA DISPOSICIÓN DE LOS TOLDILLOS, NO DISPOSICIÓN DE AIRE ODONTOLÓGIA, CENTRO DE SALUD CASTILLO. SOLICITUD DE TELEVISIÓN CENTRO DE SALUD CENTRO; RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN CENTROS DE SALUD CAMPIN, CDV, DANUBIO, CARDALES, VERSALLES
PORCENTAJE	6	29	65	0	0	100	SOLICITUD DE MAYOR NÚMERO DE HORAS ODONTOLÓGICAS, CENTRO DE SALUD FORTUNA; ARREGLO AIRE ACONDICIONADO CENTRO DE SALUD CASTILLO; SOLICITUD DE MAYOR NÚMERO DE CITAS EN CENTROS DE SALUD FLORESTA, CARDALES Y CDV

Tabla 11. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	Calidad/ insatisfacción por servicios prestados remisiones tratamiento procedimientos etc		
P Y P, CONSULTA MÉDICA, ENFERMERÍA, ODONTOLOGÍA URGENCIAS	22	10	32	PERCEPCIÓN FALTA DE CALIDEZ MÉDICO ANDRÉS, CENTRO; MÉDICO GINO CIANCI, FLORESTA; MÉDICA CDV, JEFE CENTRO, PROMOTORA VERSALLES, CARDALES; ODONTÓLOGO, PROGRESO, NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA CRÓNICOS POR DOSIFICACIÓN MEDICAMENTO FORMULADA POR EL DOCTOR RIGOBERTO; NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA AUDONINA, CARDALES; NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MÉDICA, CDV; NO CONFORMIDAD ATENCIÓN ODONTÓLOGO CENTRO (DISTRACCIÓN CELULAR EN HORAS LABORALES)
PORCENTAJE	69	31	100	NO CONFORMIDAD PORQUE EL PROFESIONAL MÉDICO INFORMA QUE EL TRASLADO DE LA USUARIA DEBE SER EN TAXI, Y NO GARANTIZA SERVICIO DE AMBULANCIA, CENTRO DE SALUD CASTILLO; NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN AUXILIAR AUDONINA, CARDALES; NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DEL MÉDICO; CENTRO; NO CONFORMIDAD POR ATENCIÓN MÉDICA, FORTUNA; Y NO CONFORMIDAD CON ATENCIÓN DEL ODONTÓLOGO FORNEY; NO CONFORMIDADES CON ACTITUD POCO AMABLE DE ODONTÓLOGO, PROGRESO, ENFERMERÍA VERSALLES; AUXILIAR ODONTOLOGÍA, CENTRO; MÉDICO URGENCIAS, DANUBIO QUEJA POR ACTITUD DEL ODONTÓLOGO FORNEY, CENTRO DE SALUD DANUBIO. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS PARTICULARES, RECIBE DINERO Y NO CUMPLE CON LO PACTADO. PERCEPCIÓN DE USUARIA NO IDENTIFICADA, QUIEN REFIERE ATENCIONES INADECUADAS DEL RECURSO HUMANO QUE ATIENDE EN RECEPCIÓN, Y ACTITUD POCO AMABLE DE LA JEFE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN, CENTRO DE SALUD CDV

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/ Satisfacción con el servicio brindado por el profesional		
ODONTOLOGIA, SERVICIOS ESEB, CONSULTA MEDICA	16	16	Satisfacción con los servicios recibidos por el personal, centro de salud Versalles; satisfacción atención odontólogo Forney Lozada, Danubio, Centro
PORCENTAJE	100	100	Satisfacción con La atención médica, Centro; odontóloga, Centro; y médico centro de salud Versalles

Tabla 13. Causas/oportunidad

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
CONSULTA EXTERNA, FARMACIA, ODONTOLOGIA	0	16	8	1	25	DEMORA EN LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA, CENTRO DE SALUD CENTRO Y PROGRESO; INSATISFACCIÓN DEMORA EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO LOSARTAN 50MG, ATORVASTATINA 40 MG
PORCENTAJE	0	64	32	4	100	DEMORA EN LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA, CENTRO DE SALUD CAMPIN; DEMORA EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, CENTRO; DEMORA EN LA ATENCIÓN MÉDICA PROGRESO Y CDV; DEMORA EN LA ATENCIÓN DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS, POR NO CUMPLIMIENTO DEL HORARIO INTERMEDIO; FARMACIA VERSALLES DEMORA EN LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA, DOCTOR ADULFO DÍAZ, CENTRO DE SALUD CDV; DOCTOR GINO, CENTRO DE SALUD FLORESTA; DEMORA EN LA ATENCIÓN DE ODONTOLOGÍA CENTRO DE SALUD CENTRO Y VERSALLES; DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITA, CENTRO DE SALUD VERSALLES

Tabla 14. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación /asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, P Y P	15	7	22	INTERMEDIACIÓN A TRAVÉS DEL ÁREA DE SIAU PARA ASIGNACIÓN CITAS DE CONSULTA MÉDICA CENTRO DE SALUD CARDALES, CASTILLO; GESTIÓN REPROGRAMACIÓN CITA PROGRAMA CRÓNICOS, CENTRO Y DIRECCIONAMIENTO PARA ATENCIÓN CIUDADANA VENEZOLANA, PROGRAMA CONTROL PRENATAL, CARDALES; GESTIÓN CERTIFICADO DE ASISTENCIA P Y P; SOLICITUD DE DUPLICADO REMISIONES (DETERIORO DE LA ORIGINAL); SOLICITUD DE EPS SALUD VIDA, NOTA MÉDICA DE CONDICIÓN DEL USUARIO PARA TRASLADO MEDICALIZADO; GESTIÓN HISTORIA CLÍNICA
PORCENTAJE	68	32	100	INTERMEDIACIÓN A TRAVÉS DEL ÁREA DE SIAU PARA ASIGNACIÓN CITAS DE CONSULTA MÉDICA CENTRO DE SALUD CARDALES, CASTILLO, CDV, VERSALLES; GESTIÓN REPROGRAMACIÓN CITA PROGRAMA CONTROL PRENATAL; GESTIÓN ARA ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS INTERMEDIACIÓN A TRAVÉS DEL ÁREA DE SIAU PARA ASIGNACIÓN CITAS DE CONSULTA MÉDICA CENTRO DE SALUD CDV, DANUBIO; INTERMEDIACIÓN SOLICITUD NO PAGO RETIRO DE PUNTOS POR INCAPACIDAD ECONÓMICA

Tabla 15. Causas/orientación

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/información inadecuada al usuario	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
URGENCIAS, SERVICIOS DE APOYO, OTRAS INSTANCIAS	4	0	4	4	6	20	38	ORIENTACIÓN HACIA LA VALORACIÓN POR URGENCIA POR DOLOR ABDOMINAL, PARA CONDUCTA A SEGUIR; ORIENTACIÓN A USUARIOS SOBRE TRÁMITE HC, VACUNA FIEBRE AMARILLA, HORARIOS DE EKG, UBICACIÓN SERVICIO DE URGENCIAS; ORIENTACIÓN A USUARIA DE PORTABILIDAD NUEVA EPS CONTRIBUTIVO PARA LA ASIGNACIÓN DE IPS PRIMARIA; DIRECCIONAMIENTO HACIA EPS SALUDVIDA, ASMETSALUD, EMDISALUD
PORCENTAJE	10	0	10	10	16	53	100	ORIENTACIÓN HACIA LA VALORACIÓN POR URGENCIA POR DOLOR ABDOMINAL, PARA CONDUCTA A SEGUIR; ORIENTACIÓN A USUARIOS SOBRE TRÁMITE HC, VACUNA FIEBRE AMARILLA, HORARIOS DE EKG, UBICACIÓN SERVICIO DE URGENCIAS; ORIENTACIÓN A USUARIA DE PORTABILIDAD NUEVA EPS CONTRIBUTIVO PARA LA ASIGNACIÓN DE IPS PRIMARIA; DIRECCIONAMIENTO HACIA EPS SALUDVIDA, ASMETSALUD, EMDISALUD ORIENTACIÓN A USUARIA SOBRE SERVICIOS COMPETENCIA DE LA EPS EMDISALUD; ORIENTACIÓN SERVICIOS ESEB (HORARIO DE ATENCIÓN CITAS MÉDICAS, PROCESO PARA SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA), ORIENTACIÓN SOBRE AFILIACIÓN

TABLA 16: CAUSAS ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Acceso: Negación en la atención de servicio de urgencias	Acceso: negación a servicios médicos u odontológicos	Acceso: negación a servicio de ambulancia	Acceso: negación en la atención por no disponibilidad documental	Acceso: negación de servicio por carencia de contratos o convenios		
ODONTOLOGIA, P Y P, FARMACIA, CONSULTA EXTERNA	0	5	0	0	0	5	NO CONFORMIDAD POR NO ACCESO AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, P Y P (PLANIFICACIÓN FAMILIAR); CENTRO DE SALUD CENTRO; SOLICITUD MAYOR ACCESO (TENER PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES) ÁREA DE FARMACIA
PORCENTAJE	0	100	0	0	0	100	NO CONFORMIDAD POR NO ACCESO AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, NO SE CONTACTÓ AL USUARIO PARA CANCELACIÓN DE LA CITA Y EL DÍA QUE ACUDE EL USUARIO, NO RECIBIÓ LA ATENCIÓN. RECLAMO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, POR NO REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE P Y P

TABLA 17. NO APLICA A LA ESEB

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB		
NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS	4	4	Usuaría quien solicita que Asmetsalud, tenga un punto de entrega en la farmacia ubicada en Versalles
PORCENTAJE	100	100	Usuaría quien solicita Realización de examen de II nivel, competencia de la EPS Emdisalud, solicitud de afiliación a trabajador Usuaría quien solicita que Emdisalud le entregue medicamentos

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 18. Mecanismos de pass III TRIMESTRE 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de julio, agosto y septiembre 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Inasistencia a las reuniones programadas
	Invitación reunión mensual correspondiente al mes de julio, agosto y septiembre 2019	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Inasistencia a reunión programada
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Programación reunión mes de julio, agosto y septiembre.	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	Falta de compromiso en actividades Comité

3 CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias III TRIMESTRE 2019

Tabla 19. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias III TRIMESTRE 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	74	3	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	70	3	
CASTILLO	67	3	
CDV	73	3	
CENTRO	60	3	
DANUBIO	69	3	
FLORESTA	77	3	
FORTUNA	50	3	
LLANITO	54	3	
PROGRESO	60	3	
VERSALLES	63	3	
TOTALES	717	11	

3.2 Capacitación Cliente Interno, III TRIMESTRE 2019

OBJETIVO: Socializar códigos de conducta y buen gobierno corporativo Asmetsalud, para orientar las conductas organizacionales frente a la gestión íntegra, eficiente y transparente; generando relaciones mutuamente beneficiosas.

Tabla 19. Capacitación cliente interno, III TRIMESTRE 2019 (AGOSTO)

CARGO O AREA	CAMPIN	CDV	CEN TRO	DANU BIO	FLO RES TA	LLANI TO	VERSA LLES	TOTAL
NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	10	12	9	13	4	3	8	59