

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – NOVIEMBRE 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 PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) NOVIEMBRE 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	7	17
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	15	37
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	1	2
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	17	41
TOTAL USUARIOS		41	100

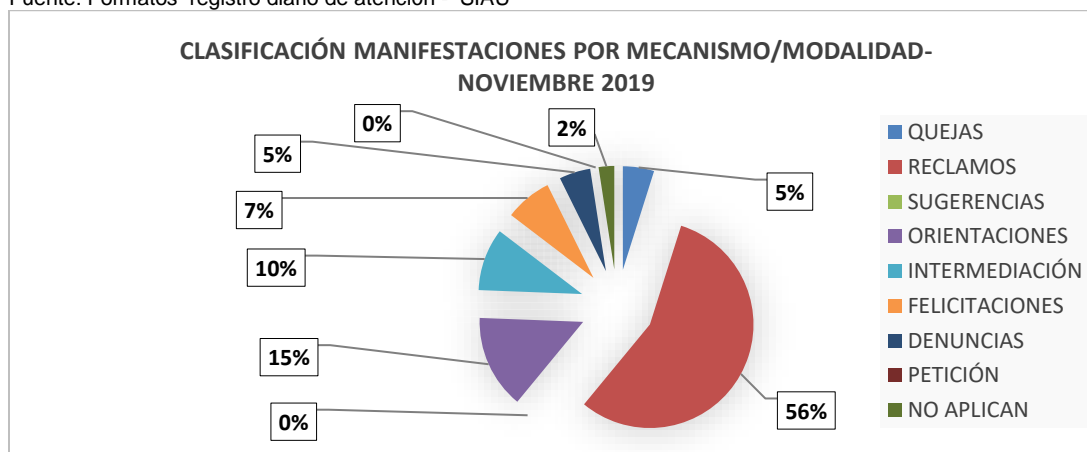
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F NOVIEMBRE 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f NOVIEMBRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	5
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	23	56
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	6	15
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	4	10
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	3	7
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	2	5
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 APLICAN	Manifestaciones que n o son competencia de la ESE Barrancabermeja	1	2
TOTAL		41	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS NOVIEMBRE 2019

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES NOVIEMBRE 2019

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	2	1	0	0	1	1	0	5	12
COMPARTA	0	3	0	0	0	0	0	0	3	7
COOSALUD	0	1	0	0	2	1	0	0	4	10
NO IDENTIFICA	0	6	0	0	0	0	2	0	8	20
MEDIMAS	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
NUEVA EPS	2	7	1	0	2	0	0	1	13	32
SALUDVIDA	0	3	0	0	2	2	0	0	7	17
TOTAL	2	23	2	0	6	4	3	1	41	100,00

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO NOVIEMBRE 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	14	0	0	0	1	0	0	15	37
CONSULTA EXTERNA	0	2	1	0	0	2	1	0	6	15
ODONTOLOGIA	0	3	0	0	1	0	1	0	5	12
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
P Y P	0	0	1	0	0	0	0	1	2	5
URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
FACTURACION	1	0	0	0	0	1	0	0	2	5
LABORATORIO	0	2	0	0	0	0	0	0	2	5
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
SERVICIOS ESEB	1	0	0	0	3	0	0	0	4	10
NO APLICA	0	0	0	0	2	0	0	0	2	5
TOTAL	2	23	2	0	6	4	3	1	41	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD NOVIEMBRE 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
CARDALES	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
CASTILLO	0	1	0	0	0	1	0	1	3	7
CDV	1	1	0	0	0	0	0	0	2	5
CENTRO	1	2	0	0	0	0	1	0	4	10
DANUBIO	0	4	0	0	0	1	1	0	6	15
FLORESTA	0	0	1	0	0	1	0	0	2	5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
VERSALLES	0	2	0	0	0	0	0	0	2	5
FARMACIA	0	12	0	0	0	0	0	0	12	29
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	1	0	0	2	5
NO APLICA	0	0	0	0	5	0	0	0	5	12
TOTAL	2	23	2	0	6	4	3	1	41	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION
NOVIEMBRE 2019

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION
NOVIEMBRE 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	0	0	0	5	4	0	1	11	27
DE 1 A 5 DIAS	0	12	0	0	0	0	2	0	14	34
DE 6 A 10 DIAS	1	10	0	3	1	0	0	0	15	37
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	23	0	3	6	4	2	1	41	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (OCTUBRE 2019)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-NOVIEMBRE 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	4.2 DIAS	4 DIAS	4.3 DIAS
NUMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		27	27	27

La tendencia es a la igualdad en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior. En lo referente al tiempo de respuesta se evidencia una disminución en días de resolución con relación al mes anterior y al mismo periodo año anterior respectivamente.

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

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el NOVIEMBRE 2019

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
CARDALES	CARDALES/ NUEVA EPS	P Y P	DENUNCIA POR LA FALTA DE CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE HISTORIA CLÍNICA, FALTANDO A LA ETICA PROFESIONAL (AUXILIAR ENFERMERÍA, PROMOTORA)	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, COORDINACIÓN DE P Y P QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES	4 DIAS	3214064485

1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, NOVIEMBRE 2019

CAUSAS ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MÉDICOS U ODONTOLÓGICOS	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS DE URGENCIAS		
ODONTOLOGÍA, URGENCIAS	1	1	2	No conformidad por no atención servicio de odontología, Danubio. Usuaría refiere que no se le dio la atención oportunamente y de acuerdo a su diagnóstico. No atención en el servicio de urgencias ((REMITIDA DESDE LA SECRETARÍA LOCAL DE SALUD, DONDE REFIEREN QUE LA USUARIA LA DIRECCIONAN AL HRMM Y LE NIEGAN ACCESO AL SERVICIO EN CENTRO DE SALUD DANUBIO)
PORCENTAJE	50	50	100	

CAUSAS ADMINISTRATIVAS

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTV0: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTV1: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTV2: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
CONSULTA EXTERNA	0	2	0	0	2	No conformidad por falta de oportunidad en la asignación de citas médicas, centro de salud Danubio y Castillo
PORCENTAJE	0	100	0	0	100,00	

CAUSA ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO			
P Y P (PROGRAMA CRONICOS)	1		1	Acudiente de usuaria incluida en el programa de crónicos, quien solicita medicamento de Insulina, cuya responsabilidad es de la EPS, y no aplica competencia para la ESEB
PORCENTAJE	100		100	

CAUSAS CALIDAD:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGIA, CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	3		3	Satisfacción con los servicios de odontología (doctor Forney); Personal urgencias, Danubio, doctor Angarita (solicitud de que regrese al centro de salud Campin por su buena atención)
PORCENTAJE	100		100	

CAUSAS CALIDAD/INSATISFACCIÓN

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		
ODONTOLOGÍA, LABORATORIO, p y p, FARMACIA, FACTURACION, CONSULTA EXTERNA	2	6	8	No conformidad por la atención recibida en laboratorio centro, no hay flexibilidad en horarios para población rural. No conformidad por la atención de odontóloga, Danubio. Argumentan falta de paciencia y calidad en la atención. No conformidad falta de confidencialidad en manejo de historia clínica, Cardales; no conformidad con actitud de la facturadora servicio de farmacia-Versalles, por inadecuado uso del celular. No conformidad por actitud inadecuada y trato poco digno., Facturadora Centro, profesional médico Floresta
PORCENTAJE	25	75	100	

CAUSAS OPORTUNIDAD:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la entrega de autorizaciones/resultados	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
CONSULTA EXTERNA, ADTVA	1	2	13	0	16	Falta de puntualidad en la atención de consulta externa, médico Cdv y Versalles; Demora en la entrega de autorización por certificado de discapacidad, sede adva; falta de oportunidad en la entrega de medicamentos
PORCENTAJE	6	13	81		100	

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		
EPS NUEVA EPS, SERVICIOS ESEB (CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGIA)	0	0	1	1	0	3	5	Orientación a usuaria sobre servicios competencia de la Eps Nueva Eps; orientación servicios ESEB (Horarios de citas, servicios p y p). Orientación a usuarios sobre atención servicios de odontología y consulta externa (direccionamiento centros de salud), Orientación sobre proceso de afiliación
PORCENTAJE	0	0	20	20	0	60	100	

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, HISTORIA CLINICA	1	2	3	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Campin. Gestión para entrega de historia clínica por traslado
PORCENTAJE	33	67	100	

CAUSAS QUE NO APLICAN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
NO APLICA SERVICIOS ESEB	1	1	Usuaría quien solicita atención en centro de salud Progreso, pero no aplica por no ser competencia de la ESEB Usuaría con afiliación salud Vida contributivo (se direcciona a la EPS)
PORCENTAJE	100	100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 18. Mecanismos de PASS Noviembre 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Noviembre 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 Noviembre 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 Noviembre.	Plan detallado de trabajo/oficio remitatorio/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	Falta de compromiso en actividades Comité

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías NOVIEMBRE 2019

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías NOVIEMBRE 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	20	1	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS RUTA PQRS
CARDALES	24	1	
CASTILLO	31	1	
CDV	22	1	
CENTRO	20	1	
DANUBIO	20	1	
FLORESTA	23	2	
FORTUNA	11	1	
LLANITO	12	1	
PROGRESO	16	1	
VERSALLES	21	1	
TOTALES	220	12	

ANEXOS BUZONES NOVIEMBRE 2019

CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACIÓN	TIEMPO EN DIAS
08/11/2019	05/11/2019	CRISTAL FIESCO	ASMETSA	3116071209	CONSULTA EXTERNA	NO ESTOY DE ACUERDO CON QUE SE HALLAN LLEVADO AL DOCTOR ANGARITA, ES UN ESPECTACULAR DOCTOR, ATIENDE CON CALIDEZ HUMANA, ERA MUY EFICIENTE	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	25/11/2019	10

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
25/12/2019	NO IDENTIFICA	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	FARMACIA	QUÉ TRISTEZA, DESDE NOVIEMBRE 5 DE 2019, Y NADA QUE LLEGA ESTE JARABE. (CLORFERINAMINA 12.5 MG) ESTUVE HOY 19 DE NOVIEMBRE Y SIGUE LA NEGLIGENCIA CON EL JARABE	BUZON	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE DE FARMAICA. SE NOTIFICA A LA USUARIA DE LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO PARA EL RECLAMO RESPECTIVO	28/11/2019	3

DANUBIO EXTERNA

F-B2:01	FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
25/11/2019	19/11/2019	YESENIA MORENO CADAVID	SALUDVIDA	3125741183	ODONTOLOGIA	LA DOCTORA AURA JIMENEZ NO ME QUISO ATENDER PORQUE LA CITA SE GASTABA MÁS DE 20 MINUTOS Y QUE TENÍA QUE PAGAR POR PARTICULAR LA CITA DE ODONTOLOGÍA, QUE ESO LO TENÍA QUE HACER UN CIRUJANO, Y A MI HIJO LE CALZÓ UNA MUELA Y SE LE CAYÓ HOY MISMO EN EL CONSULTORIO Y ME DIJO QUE NO PODÍA PORQUE ERA RECIENTE Y TENÍA QUE ESPERAR UN MES Y SACAR UNA CITA APARTE QUE VALE 50 O 40 Y ME MANDÓ POR LOS LADOS DEL SANTATERESITA, QUE SI NO LO HACÍAN AQUÍ TENÍA QUE IR A BUCARAMANGA-	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA)	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	28/11/2019	3	
	22/11/2019	ELYS JOHAN	ASMETSALUD	3115502356	ODONTOLOGIA	VENGO CON DOLOR DE MUELA UNA NOCHE QUE NO DORMÍA Y LA DOCTORA ME TRATÓ MAL DICHIENDOME QUE ESO NO ERA UNA URGENCIA, ME PARECE MALA ATENCIÓN Y ME TRATAN MAL Y ME QUEJARÍA A LA SECRETARÍA LOCAL DE SALUD	RECLAMO	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	28/11/2019	3	
	20/11/2019	YEINNY MUÑOZ	MEDIMAS	3128274912	ODONTOLOGIA	LA DOCTORA NO TIENE PACIENCIA CON LOS NIÑOS, ES UN SOLO AFÁN PARA ATENDER. NO ME QUISO DAR EL CERTIFICADO QUE PORQUE EL NIÑO NO SE DEJO	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA)	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	28/11/2019	3	

DANUBIO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
13/11/2019	NO IDENTIFICA	CAMILO ANDRES MONCADA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ENFERMERIA	SOY CAMILO ANDRÉS MARTÍNEZ MONCADA, UN PACIENTE QUE PRESENTÓ DENGUE CON RIESGO, QUIERO HACER UNA MUY BUENA REFERENCIA CON RESPECTO AL HOSPITALITO DANUBIO: MUY BUENA ATENCIÓN POR PARTE DE LAS ENFERMERAS A CARGO, EXCELENTE MANEJO DEL CONTROL DE LOS PACIENTES, UNA CALIDAD, BUEN PERSONAL POR PARTE DE LA ENFERMERA RITA BELLO Y LESLIE, JEFE DE ENFERMERÍA, EXCELENTES PERSONAS, GRAN ATENCION	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	25/11/2019	8

CENTRO

F+BZ: MREC HA ABERT	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
05/11/2019	18/10/2019	MARGARITA ARRIETA	NO IDENTIFICA	3183023050	LABORATORIO	QUE POR FAVOR NOS EXTIENDAN LA HORA DE TOMA DE LABORATORIOS, MINIMO HASTA LAS 7:30 AM, PORQUE ES QUE SI NO LLEGAMOS A LAS 6 AM, NO NOS ATIENDEN	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERIA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD, COORDINACION LABORATORIO	20/11/2019	10
	18/10/2019	AMERICA SARMIENTO	NO IDENTIFICA	3107949871	LABORATORIO	SE LES PIDE EL FAVOR QUE NOS COLABOREN EN LA CUESTION DEL HORARIO DE LABORATORIOS, PUES, ANTES ERA HASTA LAS 8:00 AM Y AHORA EL SEÑOR DICE QUE HASTA LAS 6:00 AM, QUE SI NO ESTAMOS A ESA HORA NO LO HACE	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERIA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD, COORDINACION LABORATORIO	20/11/2019	10
	29/10/2019	CRISTINA PAOLA CAMPOS	NO IDENTIFICA	3116747511	ODONTOLOGIA	CUENTA CON UN BUEN SERVICIO DE ODONTOLOGIA, COMO TAMBIÉN LA ATENCIÓN Y AMABILIDAD DEL PERSONAL. ASÍ MISMO, LA ATENCIÓN EN CADA TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO ES MUY BUENA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	20/11/2019	10
	24/10/2019	NO IDENTIFICA	NUEVA EPS	NO IDENTIFICA	FACTURACION	MI QUEJA ES QUE LA FACTURADORA BERLEIDIS, CADA VEZ QUE LLEGO A SACAR CITAS MÉDICAS, SE COMPORTA MUY EXPLOSIVA, A VECES HA FALTADO CON GROSERÍA Y REPROCHES AL USUARIO, NO SABE MEDIR LAS PALABRAS, Y UNO LE RESPONDE Y LO EMPIEZA A GRITAR A UNO, PIDO QUE REGRESEN A LA SEÑORA FACTURADORA, SANDRA ROA. SANDRA ROA SI ES UNA EXCELENTE TRABAJADORA, DIOS LOS BENDIGA	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A COORDINADORA DE FACTURADORA E INTERVENTORA DE CONTRATO DE FACTURACION	20/11/2019	10

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
15/11/2019	01/11/2019	ETILVIA JIMENEZ	ASMETSALUD	3013194944	CONSULTA EXTERNA	EL MÉDICO GINO ES UN PREPOTENTE, FALTA DE ETICA, IRRESPETUOSO, IRREVERENTE. POR FAVOR UN CAMBIO PARA PODER VOLVER A TRAER A MI HIJO. GRACIAS POR SU ATENCIÓN	DENUNCIA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	21/11/2019	4

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
07/11/2019	23/10/2019	YUSTY AISLANT	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	SIENDO LA 1:45 PM, EL DOCTOR DE TURNO NO HABÍA ATENDIDO A UNA PACIENTE DE LA TERCERA EDAD PORQUE NO TENÍA HISTORIA CLÍNICA Y ERAN LAS 3:20 PM Y EL DICHO DOCTOR NO HABÍA ATENDIDO A LA SEÑORA, SI NO HUBIERA SIDO POR LOS QUE ESTABAMOS ALLÍ, NO LA ATIENDE NI SE HUBIERA PARADO A BUSCARLA. MUY MAL SERVICIO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO O JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	18/11/2019	6

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
20/11/2019	18/11/2019	SANDRA ACUNA	SALUDVIDA	3145216400		POR QUÉ ES LA HORA Y EL SEÑOR DE SISTEMA NO SE ENCUENTRA, PARA QUE ME EXPLIQUEN PORQUE NO ME ATIENDEN POR CONSULTA DE URGENCIAS	NO APLICA	NO APLICA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	28/11/2019	7

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA A RESPUESTA	TIEMPO ESPUESTA
22/11/2018	22/11/2019	NATHALI PEREZ	NO IDENTIFICA	3023651717	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR ATENDER LAS CITAS PUNTUALES, PORQUE LLEGA TARDE Y SE ATRASA CON LAS CONSULTAS. SI UNO LLEGA CINCO MINUTOS TARDE NO LO ATIENDEN. DRA LAURA TEJADA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	29/11/2019	4

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
07/11/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	ESA SEÑORA HABLA MUCHA...POR CELULAR Y NO ATIENDE BIEN A LOS PACIENTES	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERÍA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, COORDINADORA FACTURACIÓN E INTERVENTORA FACTURACION, REGENTE DE FARMACIA	22/11/2019	10
	NO IDENTIFICA	CARLOS ALBERTO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	MAL SERVICIO CON EL MEDICAMENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE DE FARMACIA	22/11/2019	10
22/11/2019	29/10/2019	MARLENE MURILLO	COMPARTA	3232221114	ADTVA	SEÑORES ESE BARRANCABERMEJA: QUE DIOS LES BENDIGA A COMO EMPRESA Y A TODOS SUS FAMILIARES. ESTA SUGERENCIA SE BASA EN QUE ME ATENDIERON EL 5 DE JULIO DE 2019, Y ME QUEDÓ PENDIENTE LOSARTAN Y ATORVASTATINA, VOLVÍ A CONTROL EL 28 DE OCTUBRE Y ME QUEDARON PENDIENTES LOSARTAN, CARBEBIDOL Y ATORVASTATINA, ESTOS MEDICAMENTOS ME LOS ENVIA P Y P POR UNA CARDIOPATÍA ISQUÉMICA Y UN EPOC. ACTUALMENTE SI USTED ME VIERA MI CUERPO TODO PICADO CON UNA RASQUÍA, DESDE HACE MÁS O MENOS UN MES Y VIENDO LA NECESIDAD DE CONSULTAR AL MÉDICO, ME FORMULO Y TAMBIÉN QUEDÓ PENDIENTE UN MEDICAMENTO, Y LA LOCIÓN QUE DIZQUE ESTÁ DESCONTINUADA. LES ENVIO FOTOCOPIA DE LOS DOCUMENTOS. SOY UNA SEÑORA DE 63 AÑOS, CON EL COMPAÑERO DESEMPLEADO QUEIN VE POR MI. AGRADEZCO LA ATENCIÓN A LA MISIVA, QUE PASEN UN BENDECIDO DIA. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE DE FARMACIA	29/11/2019	5