

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II SEMESTRE 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) II SEMESTRE 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F II SEMESTRE 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F II SEMESTRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	73	23
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	73	23
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	9	3
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	5	2
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	153	49
TOTAL USUARIOS		313	100%

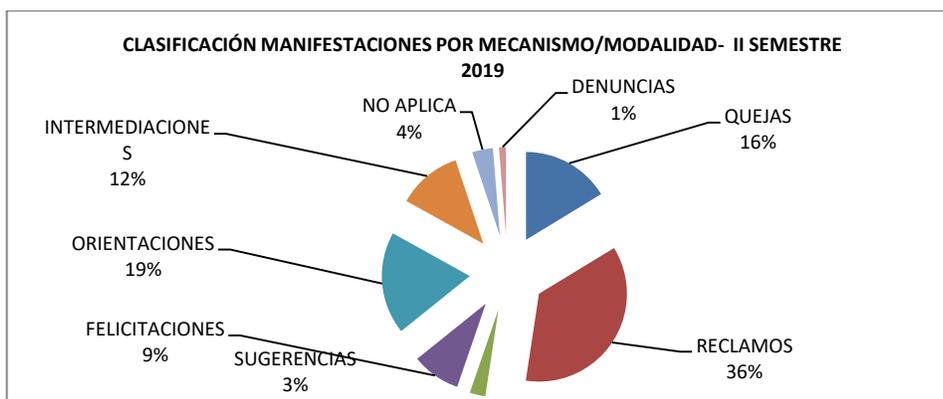
Fuente: Oficina SIAU Eseb

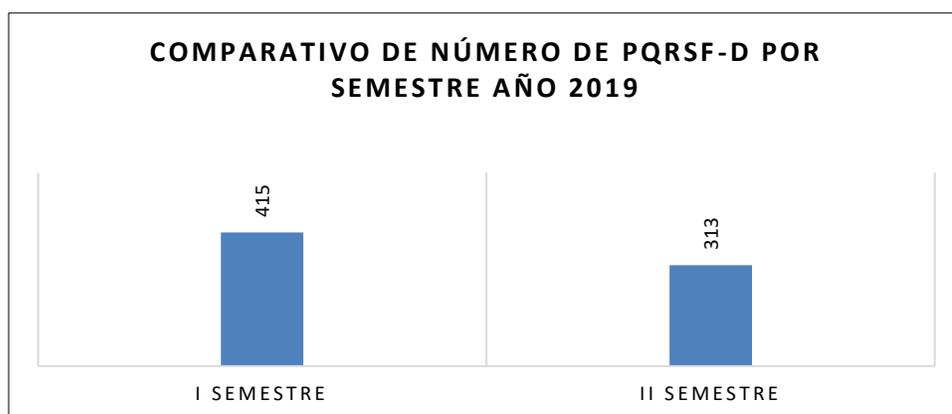
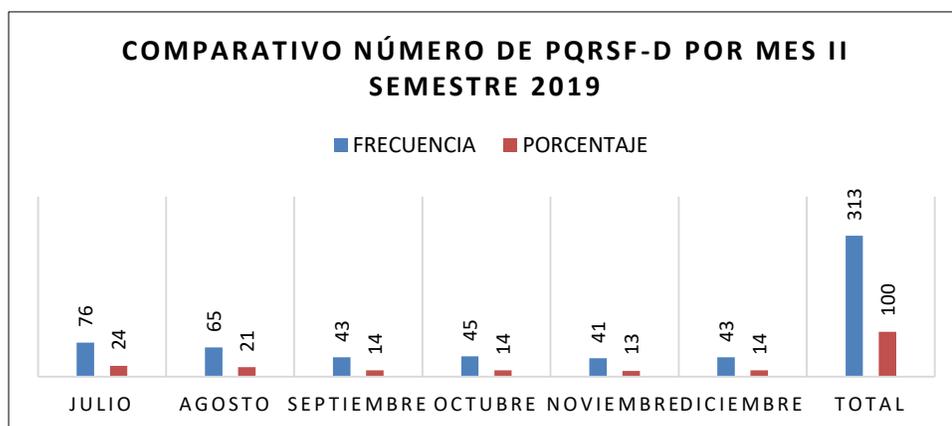
1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F II SEMESTRE 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f II SEMESTRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	51	16
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	113	36
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	9	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	59	19
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	37	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	28	9
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	4	1
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		12	4

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU





1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS II SEMESTRE 2019

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES II SEMESTRE 2019

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIACIA	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ASMETSALUD	5	13	1	2	5	10	4	2	42	13
COMPARTA	3	12	1	2	3	2	0	1	24	8
EMDISALUD	4	8	0	1	8	5	3	4	33	11
MEDIMAS	3	7	0	0	1	3	1	0	15	5
NUEVA EPS	7	22	1	1	12	4	4	1	52	17
SALUDVIDA	6	16	1	1	13	9	2	3	51	16
NO IDENTIFICA	22	34	0	2	1	0	12	1	72	23
COOSALUD	0	1	0	0	3	1	1	0	6	2
EPS OTRO MUNICIPIO	1	0	0	0	4	0	0	0	5	1.5
FAMISANAR	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0.5
NO ASEGURADO	0	0	0	0	7	2	1	0	10	3
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
TOTAL	51	113	4	9	59	37	28	12	313	100%

1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso II SEMESTRE 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES II SEMESTRE 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJ A	RECLAM O	DENUNC IA	SUGERENC IA	ORIENTACION ES	INTERM EDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	1	50	0	2	8	9	0	0	70	22
CONSULTA EXTERNA	17	19	3	2	5	19	10	0	75	24
ENFERMERÍA	1	0	0	0	4	0	1	0	6	2
FARMACIA	0	19	0	2	0	0	1	0	22	7
ODONTOLOGÍA	9	12	0	0	3	1	13	1	39	12
P Y P	10	3	1	0	6	4	1	2	27	8.5
URGENCIAS	6	4	0	0	3	1	1	0	15	5
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	5	4	0	3	1	1	0	0	14	4.5
LABORATORIO	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS Y DEBERES- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFILIACION, ASEGURAMIENTO, SGSSS- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB, ASIGNACION DE CITAS, INTERMEDIACIONES	1	0	0	0	5	2	1	0	9	3
NO APLICA	1	0	0	0	24	0	0	9	34	11
TOTAL	51	113	4	9	59	37	28	12	313	100%

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.5 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION II SEMESTRE 2019

Tabla 5. Centros de salud PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II SEMESTRE 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAM O	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
CASTILLO	6	16	0	1	3	4	1	1	32	10
CDV	8	14	0	1	1	3	2	0	29	9
CENTRO	14	10	0	1	1	3	9	1	39	12
DANUBIO	2	14	0	1	2	4	6	1	30	9.5
FARMACIA	0	27	0	2	0	0	0	0	29	9
PROGRESO	5	4	0	1	1	0	8	2	21	7
VERSALLES	5	6	0	1	1	3	1	1	18	5.5
CAMPIN	1	6	0	0	1	3	1	1	13	4
CARDALES	3	3	1	0	0	8	0	0	15	5
FLORESTA	4	7	3	1	3	1	0	1	20	6.5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FORTUNA	1	2	0	0	1	0	0	0	4	1
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADTVA	0	4	0	0	5	6	0	0	15	5
NO APLICA	2	0	0	0	40	2	0	4	48	15.5
TOTAL	51	113	4	9	59	37	28	12	313	100%

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	4	23	0	1	58	33	0	7	126	40
DE 1 A 5 DIAS	13	36	2	1	0	4	10	1	67	21
6 A 10 DIAS	23	48	2	6	1	0	12	3	95	31
11 A 15 DIAS	10	6	0	1	0	0	6	1	24	7.5
MÁS DE 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
TOTAL	51	113	4	9	59	37	28	12	313	100

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

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2019 (ANTERIOR)	II SEMESTRE 2019 (ACTUAL)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II SEMESTRE 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	3.2	3.8 DIAS	4.3 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		211	168	198

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos - denuncias en el II Semestre del año 2019 con relación al Semestres anterior y al mismo periodo del año anterior. En lo relacionados al número de días de resolución de PQR-SF la tendencia es a la disminución.

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

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el II Semestre 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 DIAS	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 DIAS	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/ SALUDVID A	CONS ULTA EXTE RNA	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	URGE NCIAS	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	CARDALE S/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
QUEJA	CASTILLO/ ASMET	URGE NCIAS	QUEJA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y POR LA INFORMACIÓN POCO CLARA DEL PERSONAL DE SALUD (FACTURADOR, MEDICO Y ENFERMERA)	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE URGENCIAS LA EMPRESA DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES PARA EVITAR ESTAS ACCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	7 DIAS	CARRERA 28 LOTE 6 SANTA ISABEL II ETAPA TEL 3142504895
QUEJA	FLOREST A/ASMET	CONS ULTA EXTE RNA	QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO EN LA ATENCIÓN, SEGÚN LA USUARIA MALTRATA A LOS USUARIOS CON SUS COMENTARIOS	TELEFONI CA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y A SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, PARA LA TOMA DE CORRECTIVOS Y LA GARANTIA DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA	5 DÍAS	CARRERA 35 69-37 BARRIO INTERNACIONAL TEL 3208585311
CARDAL ES	CARDALE S/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
DENUN CIA	CENTRO/ EPS	URGE NCIA	DENUNCIA POR LA POSIBLE NEGLIGENCIA MEDICA (Ausente del servicio) Y COMO CONSECUENCIA A LA DEMORA FALLECE DEL SEÑOR AURELIO LEON,	ESCRITO @	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA	4 DIAS	DEFENSORIA DEL PUEBLO

			SEGÚN LO MANIFESTADO POR EL FAMILIAR A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO		TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES Y REPUESTA A LA DEFENSORIA DEL PUEBLO		
QUEJA	CENTRO/ EPS OTRO MUNICIPIO	URGENCIA	QUEJA POR POSIBLE MALA INFORMACIÓN DEL TRASLADO EN AMBULANCIA DEL AUXILIAR DE ENFERMERIA A LA USUARIA YULIANA ISABEL CORONADO BARON REMITIDA A II NIVEL DE ATENCIÓN, TRABAJO DE PARTO DE RIESGO MENOR DE EDAD	ESCRITO @	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES	4 DÍAS	3176903453 Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

Tabla 9. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS ATRIBUIBLE AL USUARIO	TOTAL	OBSERVACIONES
FACTURACION, P Y P. FARMACIA, NO APLICA ODONTOLOGÍA, CONSULTA EXTERNA, CRÓNICOS, URGENCIAS	14	14	<p>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,</p> <p>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</p> <p>Usuaría quien refiere No poder acudir a cita de control crónicos, por situación personal; centro de salud Campin</p> <p>Usuaría quien percibe que no se tiene prioridad a menores para la atención odontológica, centro de salud Centro (odontóloga aclara que debido a la situación del diente, no se pudo hacer tratamiento ese día, pero finalmente se hizo la actividad a satisfacción del usuario); percepción de usuaria inconforme por cambio de médicos en centro de salud Progreso (se le aclara a la usuaria que hay rotación de médicos, como también se cubre con otro cuando hay renuncia , y se le destaca que en la historia clínica están todas las anotaciones y se hace seguimiento a la atención, lo cual puede hacer cualquier profesional)</p> <p>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</p> <p>Usuaría refiere que no se debe cambiar tanto los médicos, Cdv; no conformidad por percepción trato de la promotora, sin mayores datos para confirmar la situación y usuario quien refiere que en farmacia le entregaron sólo un tubo de clotrimazol de 20 mg cuando eran dos, y se confirma que le entregaron clotrimazol de 40 mg que cubre la dosis formulada</p>

Tabla 10. 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		
ODONTOLOGÍA. P Y P. FARMACIA, CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	1	6	0	0	0	7	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	14	86	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 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)

Tabla 11 . 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, AREA DE URGENCIAS, CASTILLO; FARMACIA VERSALLES	2	18	25	0	0	45	RECLAMOS POR MAL ESTADO DE LA PUERTA DE INGRESO , HABITACIONES SIN LAVAMANOS, FALTA DE ASEO, INADECUADA DISPOSICIÓN DE LOS TOLDILLOS, NO DISPOSICIÓN DE AIRE ODONTOLOGÍA, 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	4	40	56	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 NO CONFORMIDAD POR FALTA DE ASEO EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE SALUD CASTILLO, SOLICITUD DE ARREGLO DE PUERTA DE ENTRADA CENTRO DE SALUD CENTRO, SOLICITUD DE AMPLIACIÓN ÁREA DE FARMACIA (A LA FECHA SE DESTACA QUE YA SE AMPLIÓ ESTA ÁREA); NO CONFORMIDAD PORQUE EL CONSULTORIO NO ES EXCLUSIVO PARA EL PROFESIONAL DE CONSULTA EXTERNA, CASTILLO; NO CONFORMIDAD POR FALTA DE VENTILACIÓN ÁREA SALA DE ESPERA DANUBIO, SOLICITUD DE DISPENSADOR SALA DE ESPERA, DANUBIO, RECLAMOS POR LIMITACIÓN EN EL NÚMERO DE ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, POCA OPORTUNIDAD.

Tabla 12. Causas/calidad/ Satisfacción

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/ Satisfacción con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGIA, SERVICIOS ESEB, CONSULTA MEDICA URGENCIAS, FACTURACIÓN, PYP	29		29	Satisfacción con los servicios recibidos por el personal, centro de salud Versalles; satisfacción atención odontólogo Forney Lozada, Danubio, Centro Satisfacción con La atención médica, Centro; odontóloga, Centro; y médico centro de salud Versalles
PORCENTAJE	100		100	Satisfacción con los servicios de odontología (doctor Forney); Facturadora Adriana Agamez, recurso humano Castillo, Urgencias Personal urgencias, Danubio, doctor Angarita (solicitud de que regrese al centro de salud Campín por su buena atención Satisfacción con los servicios de odontología (doctora Aura); Satisfacción atención del médico Andrés, Cdv; satisfacción atención de la promotora Yolanda, Progreso

Tabla 13. 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		
P Y P, CONSULTA MÉDICA, ENFERMERIA, ODONTOLOGIA URGENCIAS ODONTOLOGIA, LABORATORIO, p y p, FARMACIA, FACTURACION, CONSULTA EXTERN, URGENCIAS	28	21	49	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

PORCENTAJE	57	43	100	<p>AUDONINA, CARDALES; NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MÉDICA, CDV; NO CONFORMIDAD ATENCIÓN ODONTÓLOGO CENTRO (DISTRACCIÓN CELULAR EN HORAS LABORALES)</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>NO CONFORMIDAD CON ATENCIÓN ODONTÓLOGO, PROGRESO; CON LA ATENCIÓN DEL RECURSO HUMANO URGENCIAS, CASTILLO Y CON ATENCIÓN DE FACTURADORA VERSALLES; QUEJAS POR ACTITUD POCO AMABLE AUXILIAR ENFERMERÍA, CASTILLO, FACTURADORA EN CENTRO. ODONTÓLOGO, CENTRO DE SALUD PROGRESO, Y DOCTOR GINO CIANCI, FLORESTA</p> <p>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 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,</p> <p>NO CONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, CENTRO; RECLAMO CON LA ATENCIÓN DE FACTURADORA, DANUBIO; Y NO CONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN DE LA MÉDICA CENTRO DE SALUD VERSALLES</p>
------------	----	----	-----	--

Tabla 14. 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 atención de urgencias	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
CONSULTA EXTERNA, ODONTOLÓGICA LABORATORIO, FARMACIA, FACTURACION, URGENCIAS	2	25	3	29	4	63	<p>DEMORA EN LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA, CENTRO DE SALUD CENTRO Y PROGRESO; INSATISFACCIÓN DEMORA EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO LOSARTAN 50MG, ATORVASTATINA 40 MG</p> <p>DEMORA EN LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA, CENTRO DE SALUD CAMPÍN; 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</p> <p>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</p> <p>DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO, CDV; DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA, DOCTOR ADULFO, CDV; DEMORA EN EL TIEMPO EN RECEPCIÓN ENTREGA DE MEDICAMENTOS, NO DISPONIBILIDAD MEDICAMENTO LORAZEPAN; FALTA DE PUNTUALIDAD ASIGNACIÓN CITA, VERSALLES; DEMORA EN LA ASIGNACIÓN CITA FACTURADORA CAMPÍN, DEMORA ASIGNACIÓN CITAS, FLORESTA. DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIÓN POR CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD, SEDE ADTVA; FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, DEMORA EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DEMORA ATENCIÓN DE URGENCIAS, DANUBIO;</p>
PORCENTAJE	3	24	5	46	6	100	

Tabla 15. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación /asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, P Y P, HISTORIA CLINICA, ODONTOLOGIA	23	14	37	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	62	38	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 INTERMEDIACIÓN A TRAVÉS DEL ÁREA DE SIAU PARA ASIGNACIÓN CITAS DE CONSULTA MÉDICA CENTRO DE SALUD CAMPÍN, CDV ,CASTILLO, VERSALLES Y CARDALES; GESTIÓN PARA ENTREGA DE HISTORIA CLÍNICA, INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNAR CITA ODONTOLÓGICA (VERSALLES)

Tabla 16. 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 EPS EMDISALUD, SERVICIOS ESEB, EPS NUEVA EPS, SERVICIOS ESEB (CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGIA	5	0	5	10	10	26	56	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 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	9	0	9	18	18	46	100	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 ORIENTACIÓN A USUARIA SOBRE SERVICIOS COMPETENCIA DE LA EPS EMDISALUD; ORIENTACIÓN SERVICIOS ESEB (HORARIOS DE CITAS, SERVICIOS P Y P) 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 QUEJA POR INFORMACIÓN INCORRECTA A LA USUARIA EN EL ÁREA DE URGENCIAS, CENTRO; INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS ESEB, INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITES PARA AFILIACIÓN Y PORTABILIDAD; INFORMACIÓN SOBRE DIRECCIONES DE EPS

Tabla 17. Causas/Denuncias

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
CONSULTA EXTERNA Y PYP	4	4	Denuncias por conducta irregular y falta de ética, médico Gino Cianci, . No conformidad falta de confidencialidad en manejo de historia clínica, Cardales;
PORCENTAJE	100	100	

Tabla 18. Causas/Seguridad del Paciente

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Seguridad del paciente		
URGENCIAS	1	1	No conformidad por atención inadecuada en la atención del usuario, Centro de salud Centro
PORCENTAJE	100	100	

Tabla 19. No Aplica

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB		
NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS	5	5	Usuaría quien solicita que Asmetsalud, tenga un punto de entrega en la farmacia ubicada en Versalles Usuaría quien solicita Realización de examen de II nivel, competencia de la EPS Emdisalud, solicitud de afiliación a trabajador
PORCENTAJE	100	100	Usuaría quien solicita que Emdisalud le entregue medicamentos 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)

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 20. Mecanismos de pass II SEMESTRE 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al meses de Julio a Diciembre 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Baja adherencia de los miembros a las actividades
	Invitación reunión mensual y actas de reuniones	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Poca asistencia a las reuniones
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Se realizó reunión correspondiente a los meses de Julio a Diciembre 2019 – actas de reuniones	Plan detallado de trabajo/oficio remitario/acta reunión	Asistencia a las reuniones	

3. CAPACITACIONES

3.1 Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías II SEMESTRE 2019

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	138	6	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Política de Participación Social en Salud, Plataforma Estratégica
CARDALES	142	6	
CASTILLO	138	6	
CDV	150	6	
CENTRO	108	6	
DANUBIO	133	6	
FLORESTA	150	7	
FORTUNA	79	6	
LLANITO	94	6	
PROGRESO	118	6	
VERSALLES	125	6	
TOTAL	1375	67	

3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el II SEMESTRE 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones:

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, II SEMESTRE 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