

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – IV 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) IV TRIMESTRE 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F IV TRIMESTRE 2019

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

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690- Línea convencional 6138162	20	15
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	31	24
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	2	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	3	3
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	73	56
TOTAL USUARIOS		129	100%

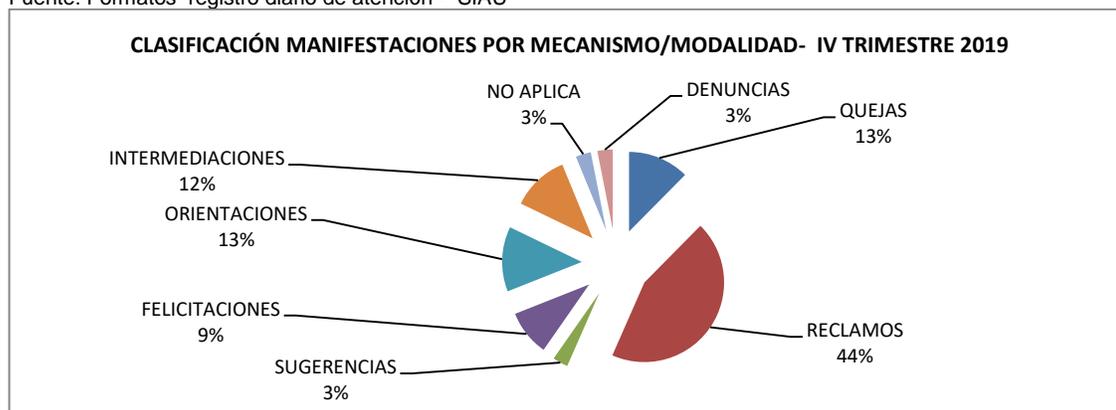
Fuente: Oficina SIAU Eseb

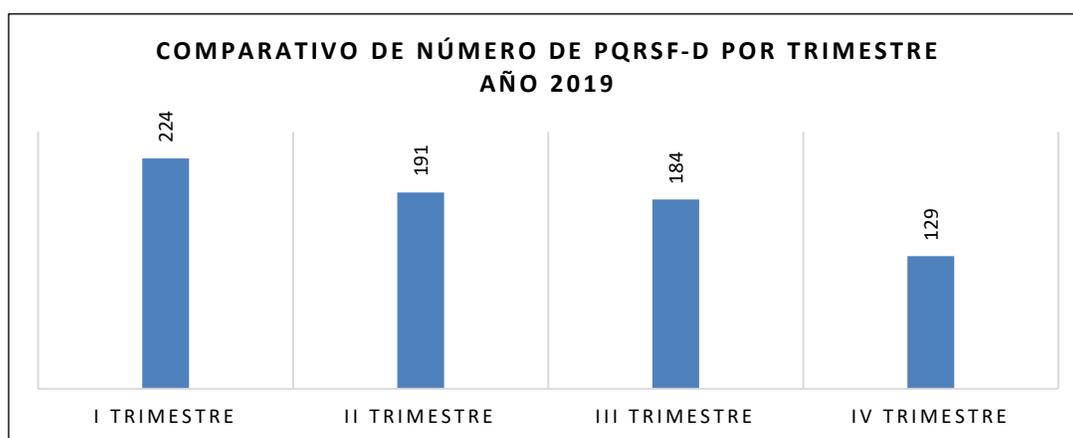
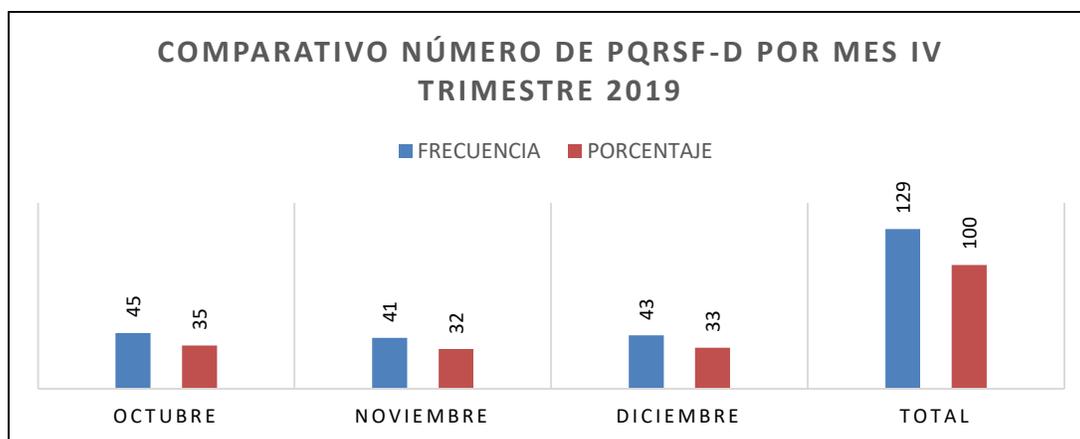
1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F IV TRIMESTRE 2019

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

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	16	13
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	57	44
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	4	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	17	13
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	15	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	12	9
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	4	3
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		4	3

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU





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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICABLE	TOTAL	%
ASMETSALUD	2	3	1	1	1	3	1	0	12	9
COMPARTA	0	6	1	2	1	0	0	1	11	8
EMDISALUD	1	2	0	0	1	2	1	0	7	5
MEDIMAS	1	3	0	0	0	1	0	0	5	4
NUEVA EPS	4	14	1	0	4	2	1	1	27	21
SALUDVIDA	1	8	1	0	4	5	1	1	21	16
NO IDENTIFICA	6	20	0	1	1	0	7	1	36	28
COOSALUD	0	1	0	0	2	1	1	0	5	4
EPS OTRO MUNICIPIO	1	0	0	0	3	0	0	0	4	3
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	57	4	4	17	15	12	4	129	100%

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	28	0	1	1	4	0	0	34	26
CONSULTA EXTERNA	5	6	3	2	1	7	3	0	27	21
ENFERMERÍA	1	0	0	0	3	0	1	0	5	4
FARMACIA	0	9	0	0	0	0	1	0	10	8
ODONTOLOGÍA	2	4	0	0	1	1	5	1	14	10.5
P Y P	0	1	1	0	0	1	1	1	5	4
URGENCIAS	2	4	0	0	1	0	1	0	8	6
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	4	3	0	1	0	1	0	0	9	7
LABORATORIO	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2
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
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB-INTERMEDIACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	1	0	0	0	1	1	0	0	3	3
NO APLICA	1	0	0	0	9	0	0	2	12	9
TOTAL	16	57	4	4	17	15	12	4	129	100%

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
CASTILLO	2	7	0	0	1	1	1	1	13	10
CDV	1	8	0	1	0	2	2	0	14	10.5
CENTRO	4	5	0	0	0	1	3	1	14	10.5
DANUBIO	1	10	0	1	0	1	3	0	16	12
FARMACIA	0	19	0	0	0	0	0	0	19	14
PROGRESO	2	0	0	1	1	0	2	1	7	5
VERSALLES	3	3	0	0	0	2	0	0	8	6
CAMPIN	1	2	0	0	1	1	1	0	6	4.5
CARDALES	1	0	1	0	0	3	0	0	5	4
FLORESTA	1	1	3	1	0	1	0	0	7	5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADTVA	0	2	0	0	0	2	0	0	4	3
NO APLICA	0	0	0	0	14	1	0	1	16	12
TOTAL	16	57	4	4	17	15	12	4	129	100%

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACIONES	NO APLICADA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	4	0	0	16	13	0	2	36	28
DE 1 A 5 DÍAS	5	24	2	0	0	2	3	0	36	28
6 A 10 DÍAS	10	27	2	4	1	0	9	1	54	42
11 A 15 DÍAS	0	2	0	0	0	0	0	1	3	3
MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	57	4	4	17	15	12	4	129	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	IV TRIMESTRE 2019 (actual)	III TRIMESTRE 2019 (anterior)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR- IV TRIMESTRE 2018
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	4.3 DIAS	3.4 DÍAS	4.8 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS, DENUNCIAS COMPARATIVO		77	91	103

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos en el IV Trimestre del año 2019 con relación al Trimestres anterior y a la disminución con relación al mismo periodo del año anterior. En lo relacionado al tiempo en días para resolución de PQRSD-f la tendencia es al aumento comparado con el trimestre anterior y a la disminución con el trimestre del mismo periodo año anterior.

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

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

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CASTILLO/ASMET	URGENCIAS	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	FLORESTA/ASMET	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO EN LA ATENCIÓN, SEGÚN LA USUARIA MALTRATA A LOS USUARIOS CON SUS COMENTARIOS	TELEFONICA	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
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 ENFERMERIA, 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
DENUNCIAS	CENTRO/ EPS	URGENCIA	DENUNCIA POR LA POSIBLE NEGLIGENCIA MEDICA (Ausente del servicio) Y COMO CONSECUENCIA A LA DEMORA FALLECE DEL SEÑOR AURELIO LEON, SEGÚN LO MANIFESTADO POR EL FAMILIAR A LA	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 Y REPUESTA A LA	4 DIAS	DEFENSORIA DEL PUEBLO

			DEFENSORÍA DEL PUEBLO		DEFENSORIA DEL PUEBLO		
QUEJA	CENTRO/ EPS OTRO MUNICIPI O	URGE NCIA	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, IV TRIMESTRE 2019

Tabla 9. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
ODONTOLOGÍA, CONSULTA EXTERNA, CRÓNICOS, URGENCIAS	6	6	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)
PORCENTAJE	100	100	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 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

Tabla 10. Causas/Adtva

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
AREA DE URGENCIAS, CASTILLO; FARMACIA VERSALLES	9	5	0	0	14	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.
PORCENTAJE	64	36	0	0	100,00	

Tabla 11. Causas/calidad- Satisfacción

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGIA, URGENCIAS, FACTURACIÓN, CONSULTA EXTERNA, PYP	13		13	Satisfacción con los servicios de odontología (doctor Forney); Facturadora Adriana Agamez, recurso humano Castillo, Urgencias
PORCENTAJE	100		100	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 12. 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 tratamientos procedimientos etc		
ODONTOLOGÍA, LABORATORIO, p y p, FARMACIA, FACTURACION, CONSULTA EXTERN, URGENCIAS	6	11	17	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
PORCENTAJE	35	65	100	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, 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

Tabla 13. 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, LABORATORIO, FARMACIA, FACTURACION, URGENCIAS	2	9	3	21	3	38	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
PORCENTAJE	5	24	8	55	8	100	Demora en la entrega de autorización por certificado de discapacidad, sede advta; falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, demora en la atención de consulta externa, Demora atención de urgencias, Danubio;

Tabla 14. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MÉDICA, HISTORIA CLÍNICA, ODONTOLOGÍA	8	7	15	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)
PORCENTAJE	53	47	100	

Tabla 15. Causas/orientación

SERVICIO/AREA/ PROCESO	Orientación/información inadecuada al usuario	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
		Orientación/deb eres 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 EMDISALUD, SERVICIOS ESEB, EPS NUEVA EPS, SERVICIOS ESEB (CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGÍA, URGENCIAS)	1	0	1	6	4	6	18	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
PORCENTAJE	5	0	5	33	23	33	100	

TABLA 16: CAUSAS ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ACCESO:NEGACION A SERVICIOS MÉDICOS U ODONTOLOGICOS	ACCESO: NEGACIÓN A SERVICIOS DE URGENCIAS		
ODONTOLOGÍA, URGENCIAS	1	1	2	No conformidad por no atención servicio de odontología, Danubio. Usuaria 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	

TABLA 17. NO APLICA A LA ESEB

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

TABLA 18. CAUSAS DENUNCIA

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 19. 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	

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 20. Mecanismos de pass IV TRIMESTRE 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Octubre, Noviembre y Diciembre 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 Octubre, Noviembre y Diciembre 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 Octubre, Noviembre y Diciembre de 2019.	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	Asistencia a las actividades del Comité

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías IV TRIMESTRE 2019

Tabla 19. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías IV TRIMESTRE 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	64	3	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	72	3	
CASTILLO	71	3	
CDV	77	3	
CENTRO	48	3	
DANUBIO	64	3	
FLORESTA	73	4	
FORTUNA	29	3	
LLANITO	40	3	
PROGRESO	58	3	
VERSALLES	62	3	
TOTALES	658	34	