



HOSPITAL
San Juan de Dios
Empresa Social del Estado
Rionegro - Antioquia
NIT. 890.907.254-7

Siempre por la Vida

21-6.9 RF: 20180339
Cuidad Santiago de Arma de Rionegro

Doctora
GABRIELA AGUDELO RENDÓN
Subsecretaria de Gestión en Salud
salud@rionegro.gov.co; aseguramiento@rionegro.gov.co;
mgomezc@c-rionegro.gov.co
Municipio de Rionegro

Asunto: Respuesta radicado 2018207816

Respetada doctora, cumpliendo con el compromiso institucional y dando respuesta a su solicitud estamos enviando el informe de PQRSF y encuestas de satisfacción correspondiente al periodo enero – marzo de 2018.

Atento a sus comentarios,

LUIS MARÍA OTÁLVARO SÁNCHEZ

Gerente

Elaboró: Viviana García Pérez



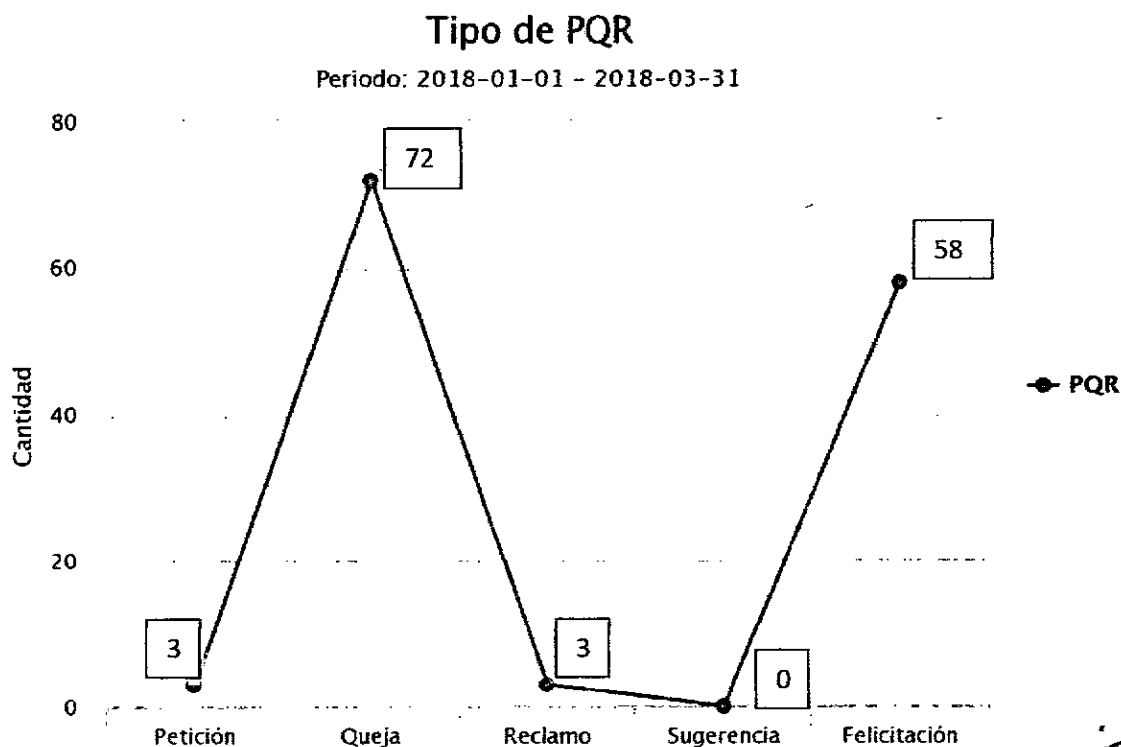
HOSPITAL
San Juan de Dios
Empresa Social del Estado
Rionegro - Antioquia
Siempre por la vida
NIT. 890.907.254-7

INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO
PRIMER TRIMESTRE ENERO – MARZO 2018

1. INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1.1 PQRSF Sede Jorge Humberto González Noreña

Durante el primer trimestre del año 2018 (enero – marzo) se observa el siguiente comportamiento en las PQRSF:

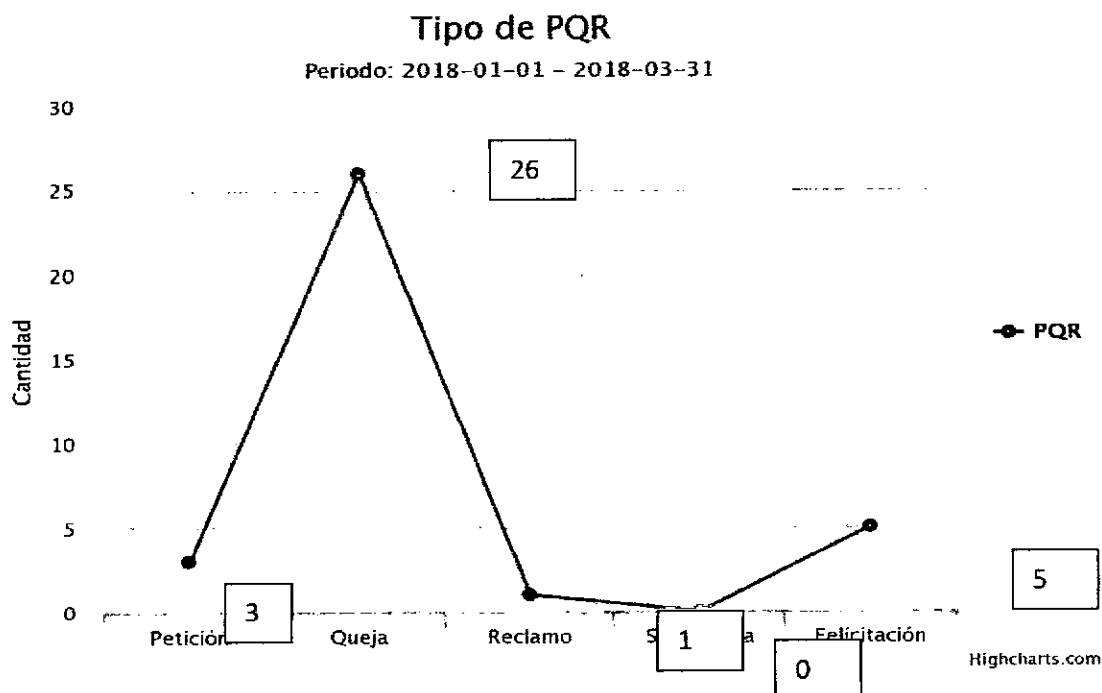


Durante el trimestre en la Sede Jorge Humberto se presentaron 72 quejas, seguida de las felicitaciones que equivalen a 58, luego las peticiones y sugerencias con 3 cada uno y no hubo ninguna sugerencia.

Cabe anotar el mayor número de quejas se presentó en el servicio de urgencias, debido al tiempo de espera para recibir la atención, seguido del servicio de consulta externa por la oportunidad en la asignación de citas con especialistas. Y las felicitaciones se dieron con mayor frecuencia en los servicios de hospitalización (medicina interna y ortopedia) por la calidad y calidez en los servicios. Estos comportamientos se vienen repitiendo de periodos anteriores.

1.2 PQRSF Sede Gilberto Mejía Mejía

Para esta sede el comportamiento de las PQRSF durante el mismo periodo de tiempo fue:



Para este trimestre las quejas en la sede Gilberto Mejía Mejía incrementaron con relación al trimestre anterior, dado que en enero – marzo de 2018 se presentaron 26 mientras que en octubre – diciembre 2017 se presentaron 17, no obstante se puede deducir que estas quejas obedecen a que los usuarios han notado cambios en la operación desde que se dio la reorganización, estando entre las quejas más frecuentes la dificultades para acceder a la asignación de citas medicas.

Seguido de las quejas que se presentan en mayor número, están las felicitaciones 5 en el trimestre, luego las peticiones con 3, reclamos 1y 0 sugerencias.

De igual manera que en la sede Jorge Humberto, las felicitaciones estan relacionadas con la buena atención por parte del personal que brinda la atención.

Cabe resaltar que desde la oficina de atención al usuario se viene dando trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presentan en ambas sedes y que se reciben por diferentes medios, como son los buzones de sugerencias, la pagina web y la oficina de atención al usuario, o de información en la sede GMM.

1.3 Informe Acciones de Tutelas y Derechos de Petición

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA		Código: FEC0201005
	FORMATO INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES (PQRSF) DE LOS SERVICIOS		Versión : 02
			Página: 1 de 1

PERIODO: PRIMER TRIMESTRE -2018

SERVICIO: C.A.D.

SENTAJE SATISFACCIÓN:

FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPO	FECHA RESPUESTA	CODIGO RESPUESTA	TRAMITE	SEGUIMIENTO O CIERRE
02/01/18	20180002	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. BLANCA NUBIA GIRALDO EN REPRESENTACION DE SU HIJO JHON ANDRES HINCAPIE CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS Y ARDEN A LA S.S.A CUBRIR TRATAMIENTO INTEGRAL	T			SE REALIZA FACTURA No. 4032538 Y 4046978 DE ACUERDO ACCION DE CUMPLIMIENTO DE LA S.S.A.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
02/01/18	20180003	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. JUAN CARLOS LOPEZ EN CONTRA DE LA S.S.A. Y EL HOSPITAL CONCEDE 2 DIAS PARA AUTORIZAR Y MATERIALIZAR DE MANERA URGENTE TRATAMIENTO DE CIRUGIA REDUCCION ABIERTA.	T	04/01/18	20180008	INFORMA QUE AL REVISAR LA BASE DE DATOS DPN SE HALLO Q. NO SE ENCONTRABA AFILIADO A UNA EPS POR LO QUE SE HACE LA SUSCRIPCION DE PAGARE Y DE NO IDENTIFICARSE PAGADOR SE COBRARA A LA S.S.A.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
17/01/18	20180076	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. JUAN CARLOS LOPEZ LA DECLARAN IMPROCEDENTE EL AMPARO PRETENDIDO.	T			LA TUTELA ES DECLARADA IMPROCEDENTE	SE ARCHIVA FALLO
18/01/18	20180082	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA POR EL SR. FRANKY ALEXANDER RAMIREZ DONDE SOLICITA SE LE AUTORIZA DE MANERA URGENTE PROCEDIMIENTO CX DE TENDONES Y HUESO ROTO.	T	23/01/18	20180052	EL HOSPITAL INFORMA QUE SE LE REALIZO INTERVENCION QUIRURGICA QUE REQUERIA, Y SE FIRMO PAGARE HASTA IDENTIFICAR EL RESPONSABLE DE PAGO.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
19/01/18	20180088	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. FRANKY ALEXANDER RAMIREZ DONDE SOLICITA SE LE AUTORIZA DE MANERA URGENTE PROCEDIMIENTO CX DE TENDONES Y HUESO ROTO.	T	23/01/18	20180052	EL HOSPITAL INFORMA QUE SE LE REALIZO INTERVENCION QUIRURGICA QUE REQUERIA, Y SE FIRMO PAGARE HASTA IDENTIFICAR EL RESPONSABLE DE PAGO.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
19/01/18	20180091	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. RAMIRO DE JESUS ESCUDERO ARBOLEDA EN CONTRA DE LA S.S.A. Y EL HOSPITAL DONDE SOLICITA SE LE ASIGNE CITA POR ORTOPEDIA.	T	22/01/18	20180091	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA CITA POR ORTOPEDIA LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 26 DE ENERO DE 2018 A LAS 4:00 PM	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
23/01/18	20180105	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. JHON ADISON OCAMPO OCAMPO POR HECHO SUPERADO.	T			SE ARCHIVA POR SER IMPROCEDENTE.	SE ARCHIVA FALLO

FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPO	FECHA RESPUESTA	CODIGO RESPUESTA	TRAMITE	SEGUIMIENTO O CIERRE
24/01/18 20180111		JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LUZ ESTELLA LAVERDE EN REPRESENTACION DEL SR. HERNAN DARIO MONTES DONDE SOLICITA CITA PRIORITARIA POR CIRUGIA GENERAL.	T	26/01/18	20180068	EL HOSPITAL INFORMA QUE NO SE HALLA DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA LA CITA EN EL MES D ENERO, QUE ABIERTAS LAS AGENDAS PARA EL MES DE FEBRERO SE PROGRAMARA CIAT DE CX GENERAL Y SE COMUNICARA AL USUARIO.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
24/01/18 20180112		JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO-RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ALBA LUZ ARBOLEDA DONDE SOLICITA AL HOSPITAL EN TERMINO DE 48 HORAS REALIZAR PROCEDIMIENTO REDUCCION ABIERTA DE FRACTURA SEGMENTO DISTAL CUBITO.	T			FALLO CONDENA A SAVIA SALUD PARA QUE EN TERMINO DE 48 HORAS PROCEDA AUTORIZAR EL PROCEDIMIENTO A LA SRA. AL LUZ ARBOLEDA	SE ARCHIVA FALLO
24/01/18 20180113		JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA CLAUDIA TATIANA PAVAS EN REPRESENTACION DEL SR. TIBERIO DE JESUS PAVAS DONDE SOLICITA CITA POR NEUMOLOGIA Y MEDICINA INTERNA.	T			EL HOSPITAL INFORMA QUE NO SE HALLA DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA LA CITA EN EL MES D ENERO, QUE ABIERTAS LAS AGENDAS PARA EL MES DE FEBRERO SE PROGRAMARA CITA DE MEDICINA INTERNA Y SE COMUNICARA AL USUARIO.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
30/01/18 20180139		JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LUZ ESTELLA AMARILES EN REPRESENTACION DEL SR. HERNAN DARIO MONTES SOLICITA CITA DE CIRUGIA GENERAL.	T	01/02/18	20180086	EL HOSPITAL INFORMA QUE EL SR. HERNAN DARIO MONTES ASISTIO A CITA POR CX GENERAL EL DIA 25 DE ENERO DE 2018 A LAS 3:00 PM.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
30/01/18 20180140		JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CLAUDIA TATIANA PAVAS EN REPRESENTACION DEL SR. JESUS TIBERIO PAVAS ORDENA A SAVIA SALUD LE BRINDE TRATAMIENTO INTEGRAL.	T			FALLO CONDENA A SAVIA SALUD PARA QUE EN TERMINO INMEDIATO PROCEDA AUTORIZAR EL PROCEDIMIENTO AL SR. JESUS TIBERIO PAVAS.	SE ARCHIVA FALLO
30/01/18 20180141		JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. FRANKY ALEXANDER RAMIREZ ORDENA A LA S.S.S.A. ASUMIR EL COSTO TOTAL DEL TRATAMIENTO Y LA CUENTA DEL HOSPITAL.	T			SE REALIZA FACTURA No. 4029880 DE ACUERDO ACCION DE CUMPLIMIENTO DE LA S.S.S.A.	SE ARCHIVA
31/01/18 20180154		JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO-RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. RAMIRO DE JESUS ESCUDERO LA DENIEGAN POR HECHO SUPERADO.	T			SE ARCHIVA POR SER IMPROCEDENTE.	SE ARCHIVA FALLO
02/02/18 20180173		JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LALESSKA PAOLA OCANDO DONDE SOLICITA EJERCER EL DERECHO A LA DEFENSA Y DAR RESPUESTA A CUESTIONARIO.	T	06/02/18	20180119	EL HOSPITAL INFORMADO TODO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LAS ATENCIONES BRINDADAS A LA SRA. LALESSKA SOLICITA SE REHACE DE PLANO LA SOLICITUD DE LA PRESENTE ACCION DE TUTELA.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
06/02/18 20180194		JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. HERNAN DE JESUS HERRERA EN REPRESENTACION DE SU MADRE LA SRA. MARIA ALBINA HURTADO DONDE SOLICITA AL HOSPITAL SUMINISTRAR MEDICAMENTO.	T	08/02/18	20180133	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA SRA. MARIA ALBINA FUE EVALUADA POR LA CIRUJANA BRENDA LAMADRID QUIEN RECOMIENDA CONTINUAR CON MANEJO PALEATIVO INSTAURADO EN CASA	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO

FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPO	FECHA RESPUESTA	CODIGO RESPUESTA	TRAMITE	SEGUIMIENTO O CIERRE
06/02/18	20180252	JUZGADO PRIMERO MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. BLANCA INES VALLEJO DONDE SOLICITA CITA POR OTORRINOLARINGOLOGIA	T	15/02/18	20180159	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA CITA POR OTORRINOLARINGOLOGIA LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 28 DE FEBRERO DE 2018 A LAS 10:00 AM.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO VIA EMAIL
16/02/18	20180253	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. HERNAN DE JESUS HERRERA EN REPRESENTACION DE SU MADRE LA SRA. MARIA ALBINA HUERTO LA DENIEGAN POR HECHO SUPERADO.	T			SE ARCHIVA POR SER IMPROCEDENTE.	SE ARCHIVA FALLO
16/02/18	20180254	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LALESSKA PAOLA OCAÑO LA DECLARAN IMPROCEDENTE POR LAS RAZONES ANOTADAS.	T			ESTA TUTELA SE ENCUENTRA EN ESPERA DE TRAMITE DE ACCION DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA S.S.S.A.	EN ESPERA PARA CERRAR TRAMITE
20/02/18	20180274	JUZGADO PRIMERO MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JESUS ANDRES HENAO GALLEGOS EN REPRESENTACION DE LA SRA. ROSA EMILIA OCAÑO CON MEDIDA PREVIA DONDE SOLICITA A COOMEVA EPS BRINDARLE LOS SERVICIOS MEDICOS.	T	22/02/18	20180173	EL HOSPITAL INFORMA QUE ESTA EN DISPOSICION DE BRINDARLE LOS SERVICIOS A LA SRA. ROSA EMILIA OCAÑO SIEMPRE Y CUANDO EXISTA RELACION CONTRACTUAL CON LA EPS Y LA AUTORIZACION SEA PARA ESTA IPS.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
02/03/18	20180329	JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. VERONICA MILENA GUZMAN EN REPRESENTACION DEL SR. JUSTO PASTOR GUZMAN CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS QUE DIERON ORIGEN AL TUTELA.	T	06/03/18	20180227	EL HOSPITAL INFORMA QUE PARA CUANDO SE LE PRESTARON LAS ATENCIONES AL SR. JUSTO PASTOR GUZMAN SE ENCONTRABA EN TRASLADO A OTRA EPS MOTIVO POR ELLO NO CUBRIR LA ESTADIA DEL PACIENTE Y SE LE FACTURO DE MANERA PARTICULAR.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
05/03/18	20180340	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JESUS ANDRES HENAO GALLEGOS EN REPRESENTACION DE LA SRA. ROSA EMILIA OCAÑO NEGAR POR IMPROCEDENTE LA ACCION DE TUTELA AL NO EXISTIR CONDUCTA CONCRETA.	T				SE ARCHIVA FALLO
07/03/18	20180354	JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. VERONICA MILENA GUZMAN EN REPRESENTACION DEL SR. JUSTO PASTOR GUZMAN ORDENA AL HOSPITAL REALIZAR TRAMITES ADMISIVOS ANTE LA EPS Y ANULAR PAGARE SUSCRITO CON EL HOSPITAL.	T			SE COBRA LOS SERVICIOS DE ATENCIONES MEDICAS A LA NUEVA EPS CON NUMERO DE FACTURA No. 4059703	SE ARCHIVA
12/03/18	20180375	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JOHINER ALEXANDER GIL EN REPRESENTACION DE LA SRA. KAREN SULLAY MUÑOZ EN CONTRA DE LA S.S.S.A. SAVIA SALUD Y EL HOSPITAL CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS Y SOLICITA ATENCION INMEDIATA A LA SRA. KAREN	T	14/03/18	20180388	EL HOSPITAL INFORMA DEL TRAMITE ADMINISTRATIVO REALIZADO Y SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL POR HECHO SUPERADO.	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO

FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPO	FECHA RESPUESTA	CODIGO RESPUESTA	TRAMITE	SEGUIMIENTO O CIERRE
20/03/18	20180407	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA ELENA SIERRA EN REPRESENTACION DEL SR. BERNARDO DE JESUS SIERRA CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS Y SOLICITA BRINDARLE TRATAMIENTO INTEGRAL Y EXONERAR DE COPAGOS.	T	22/03/18	20180303	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA ELENA SIERRA EN REPRESENTACION DEL SR. BERNARDO DE JESUS SIERRA INFORMA QUE LA LUCI ES UNA ENTIDAD TOTALMENTE A PARTE DEL HOSPITAL Y QUE EL HOSPITAL NO HA REALIZADO COBROS POR COPAGOS Y CUTAS RECUPERACION AL SR. SIERRA	SE ENVIA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
23/03/18	20180436	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JOHNER ALEXANDER GIL CASTAÑO EN REPRESENTACION DE LA SRA. KAREN SULLAY MUÑOZ GIL LA DENIEGAN POR HECHO SUPERADO.	T			SE ARCHIVA POR SER IMPROCEDENTE.	SE ARCHIVA FALLO
22/01/18	20180103	LUIS ENRIQUE ORDOÑEZ	2.2	DERECHO DE PETICION DONDE SOLICITA COPIA DE SU H.C. EN CD.	D.P.	13/02/18	20180149	EL HOSPITAL ATIENDE SOLICITUD DEL SR. ORDOÑEZ Y ENTREGA COPIA DE LA H.C. EN CD.	
01/02/18	20180166	JAMES OCAMPO	2.2	DERECHO DE PETICION DONDE SOLICITA SE LE EXONERE DE PAGAR FACTURA POR ATENCIONES MEDICAS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2017.	D.P.	23/02/18	20180181	INFORMA QUE NO PUEDE SER EXONERADO DEBIDO A QUE EN EL MOMENTO DE LA ATENCION MEDICA NO SE ENCONTRABA ENCUESTADO, SOLO LO ENCUESTARON DESPUES DE DAR DE ALTA.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
26/02/18	20180303	FRANKY ALEXANDER RAMIREZ	2.2	DERECHO DE PETICION DONDE SOLICITA SE LE HAGA ENTREGA DE LA REPRESENTACION LEGAL DE LA INSTITUCION.	D.P.	20/03/18	20180294	EL HOSPITAL RESPONDE D.P. DENTRO DE LOS TERMINOS Y ADJUNTA DOCUMENTOS DE REPRESENTACION LEGAL DE LA INSTITUCION.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
27/02/18	20180306	YENY MILENA MORALES MORALES	2.2	DERECHO DE PETICION SOLICITA LA TRANSCRIPCION DE SU H.C.	D.P.	15/03/18	20180267	EL HOSPITAL RESPONDE D.P. DENTRO DE LOS TERMINOS Y HACE ENTREGA A LA USUARIA DE 8 FOLIOS CORRESPONDIENTES A LA TRANSCRIPCION DE SU H.C.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
07/03/18	20180359	ANILY CAROLINA ZAPATA	20	DERECHO DE PETICION DONDE SOLICITA SE LE CORRIJA LA INCAPACIDAD DE ENFERMEDAD COMUN POR ACCIDENTE DE TRABAJO.	D.P.	14/03/18	20180264	EL HOSPITAL RESPONDE D.P. DENTRO DE LOS TERMINOS INFORMANDE A LA USUARIA QUE LA H.C. ES UN DOCUMENTO AL CUAL NO SE LE PUEDEN ELIMINAR ANOTACIONES CLINICAS PARA GARANTIZAR LA VERACIDAD DE LA INFORMACION	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
09/01/18	20180018	SECRETARIA DE GESTION EN SALUD - RIONEGRO	33.1	QUEJIA INSTAURADA POR EL SR. CONRADO DE JESUS MUÑOZ DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA SEDE GILBERTO MEJIA MEJIA	Q	25/01/18	20180060	EL HOSPITAL INFORMA DE LAS ATENCIONES MEDICAS BRINDADAS AL SR. CONRADO E INFORMA QUE SE ESTAN AJUSTANDO LOS PROCESOS PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA

FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPO	FECHA RESPUESTA	CODIGO RESPUESTA	TRAMITE	SEGUIMIENTO O CIERRE
07/02/18	20180204	PERSONERIA MUNICIPAL - RIONEGR0	21	REMITE QUEJIA DE LA FISCAL JUDITH MARCELA VILLAMIZAR CON RESPECTO A LOS HECHOS ACONTECIDOS EL DIA 11 DE OCTUBRE DE 2016 POR PROBABLE VULNERACION DE LOS DERECHOS DE LA JOVEN YESICA PEREZ GIRALDO.	Q	09/02/18	20180139	EL HOSPITAL INFORMA QUE SE INDAGO AL PERSONAL INVOLUCRADO Y QUE EPARA ESTE OMENTO NO SE HALLA REGISTRO DE INGRESO PARA CLASIFICACION DE TRIAGE, DEBIDO A Q EN FORMA VERBAL PREGUNTARON EL HORARIO EN EL CUAL SE PODIA ENCONTRAR AL MEDICO LEGISTA Y PEREZ NO SE REFIRIO A EVALUACION PARA CODIGO FUCSIA	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
14/02/18	20180237	PROCURADURIA PROVINCIAL- RIONEGR0	21	QUEJIA INSTAURADA POR EL SR. FABIO GALVIS RAMIREZ POR MALA ATENCION PRESTADA EN LA SEDE RTS	Q			ESTA QUEJIA ES COMENTADA EN RTS PARA DAR REPUESTA AL USUARIO DEBIDO A QUE ES UNA ENTIDAD APARTE DEL HOSPITAL, PARA EL DIA 7 DE MARZO ALLEGAN COPIA DE LA RESPUESTA DADA AL USUARIO RABIO GALVIS RAMIREZ, LA CUAL QUEDA CONNRADICADO No. 20180351	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
14/03/18	20180386	SECRETARIA DE GESTION EN SALUD - RIONEGR0	21	QUEJIA INSTAURADA POR LA SRA. DIANA ELIZABETH ARCILA POR SITUACION PRESENTADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS EL DIA 2 DE MARZO DE 2018 POR EL PERSONAL MEDICO, DE FACTURACION, ENFERMERIA Y VIGILANCIA DEL HOSPITAL.	Q	04/04/18	20180358	EL HOSPITAL INFORMA QUE DURANTE LOS PRIMEROS DIAS DE MARZO EL SERVICIO DE URGENCIAS SE ENCONTRABA COLAPSADO, QUE SE SOLICITO AL COORDINACION DE FACTURACION MEJORAR EL PROCESO PARA TENER DISPONIBILIDAD DE DINERO PARA LAS VUELTAS Y QUE POR PROTOCOLO INSTITUCION NO ESTA PERMITIDO POR LA PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DEMAS USUARIOS.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
16/03/18	20180401	SECRETARIA DE GESTION EN SALUD - RIONEGR0	21	QUEJIA INSTAURADA POR LA SRA. JENNIFER RUIZ LOAIZA EN REPRESENTACION DE SU HIJA EMILY SANCHEZ POR LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS EL DIA 19 DE FEBRERO DE 2018 DE LA SEDE GILBERTO MEJIA MEJIA.	Q	02/04/18	20180341	RESPUESTA A QUEJIA INSTAURADA POR LA SRA. JENNIFER RUIZ INFORMA QUE EL HOSPITAL TIENE ESTABLECIDO X PROTOCOLO UN ACOMPAÑANTE PARA MENORES DE EDAD E INFORMA QUE SE RETROALIMIENTO A LA DRA. DE URGENCIAS EN EL TRATO HUMANIZADO AL USUARIO.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA

FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPO	FECHA RESPUESTA	CODIGO RESPUESTA	TRAMITE	SEGUIMIENTO O CIERRE
22/03/18	20180428	SECRETARIA DE GESTION EN SALUD - RIONEGRO	21	QUEJA INSTAURADA POR LA SRA. ALEJANDRA GOMEZ EN REPRESENTACION DELA JOVEN VERONICA ROJAS DONDE MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR LA ATENCION A LA MATERNA EL DIA 9 DE MARZO DE 2018.	Q	02/04/18	20180342	RESPUESTA A QUEJA INSTAURADA POR LA SRA. ALEJANDRA GOMEZ E INFORMA QUE SEGUN ANALISIS DE LA QUEJA SE SEGUIERON TODOS LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN LA INSTITUCION, POR LO TANTO PRESENTAN EXCUSAS POR LA MOSLESTIAS OCASIONADAS.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
07/02/18	20180206	PERSONERIA MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	SOLICITA COPIA DE LA H.C. DEL SR. GUSTAVO ALONSO SANCHEZ BEDOYA	S	27/02/18	20180190	EL HOSPITAL REMITE COPIA DE LA H.C. CORRESPONDIENTE AL SR. GUSTAVO ALONSO SANCHEZ BEDOYA, LA CUAL CONSTA DE 15 FOLIOS.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
13/02/18	20180227	DIRECCION ANTISEGUESTRO Y ANTIEXTORSION GAULA	20	SOLICITUD DE INFORMACION SI LA SRA. ANDREA STEFANIA ALVAREZ MUÑOZ HA UTILIZADO LOS SERVICIOS EN ESTE CENTRO HOSPITALARIO.	S	14/02/18	20180154	EL HOSPITAL INFORMA DE LOS DATOS DE UBICACION DE LA SRA. STEFANIA ALVAREZ MUÑOZ.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
14/02/18	20180239	PROCURADURIA PROVINCIAL- RIONEGRO	61	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON EL NOMBRAMIENTO DEL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO JUAN DAVID BERRIO VARGAS.	S	15/02/18	20180158	EL HOSPITAL REMITE TODA LA INFORMACION CONCERNIENTE AL NOMBRAMIENTO DEL JEFE DE TALENTO HUMANO JUAN DAVID BERRIO VARGAS.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
16/02/18	20180255	JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO - RIONEGRO		SOLICITUD DE INFORMACION DE FECHA DE HOSPITALIZACION DE LA SRA. ODILIA UBENI SERNA TAPIAS.	S	19/02/18	20180164	EL HOSPITAL INFORMA DE LAS FECHAS DE ESTANCIA DE LA SRA. ODILIA UBENI SERNA EN LA INSTITUCION DEL 13 AL 16 DE ABRIL DE 2016 POR ATENCION DE PARTO.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
02/03/18	20180337	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	SOLICITA INFORMACION DE ATENCIONES MEDICAS PARA EL MES DE DICIEMBRE DE 2000 DEL SR. MAURICIO HERNANDO MARIN.	S	06/03/18	20180224	INFORMA QUE REVISADAS LAS BASES DE DATOS DE AMBAS SEDES NO SE HALLARON REGISTROS MEDICOS DEL SR. MAURICIO HERNANDO MARIN MARIN.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA
07/03/18	20180355	UNIDAD BASICA DE INVESTIGACION CRIMINAL	2.2	SOLICITA COPIA INTEGRAL Y COMPLETA DE LA H.C. DEL SR. CESAR AUGUSTO MOSQUERA.	S	02/04/18	20180343	EL HOSPITAL REMITE A TRAVES DE CORREO ELECTRONICO LA H.C. DEL SR. CESAR AUGUSTO MOSQUERA LA CUAL CONSTA DE 162 FOLIOS.	RESPUESTA DADA EN TERMINO SI RELEVANCIA

T TUTELA

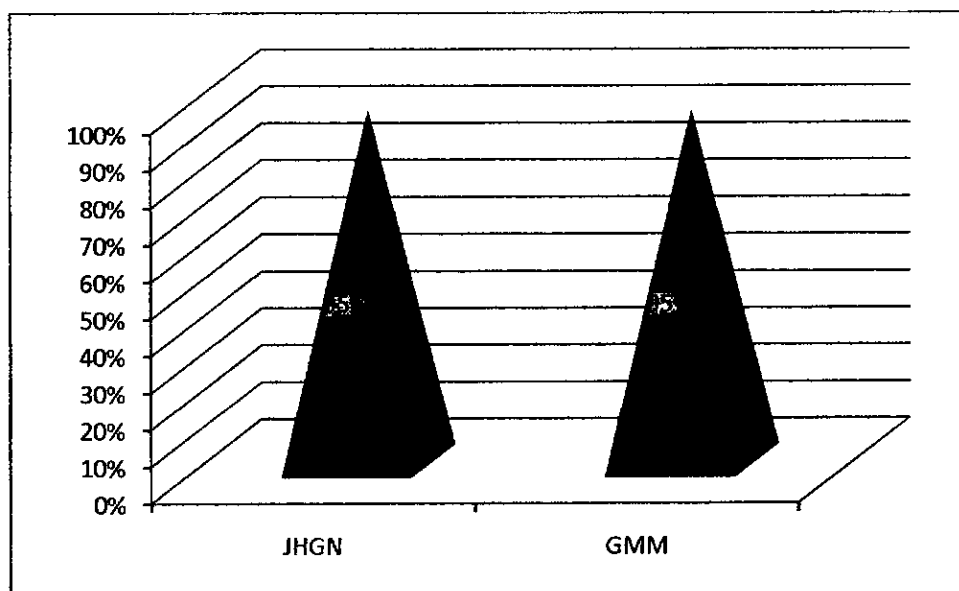
D.P. DERECHO DE PETICIÓN

Q QUEJA

S SOLICITUD

2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO ANTIOQUIA



Durante el trimestre enero – marzo 2018 en ambas sedes se presentó una satisfacción del 95%, evidenciando que se encuentran por encima de la meta institucional establecida que es mayor o igual a 90%.

2.1 Sede Jorge Humberto González Noreña

Para esta sede, durante el primer trimestre del año se aplicaron 1091 encuestas, de las cuales 1035 manifestaron satisfacción con los servicios ofrecidos, para un 95% de satisfacción.

Lo anterior se puede ver reflejado en la calificación que los usuarios dan a la experiencia que tuvieron con los servicios recibidos, donde 606 la califican como muy buena, 429 como buena y 44 como regular, sin obtener ninguna calificación como mala o muy mala.

¿COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA FRENTE A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO ATRAVÉS DEL HOSPITAL?	
Muy buena	606
Buena	429
Regular	44
Mala	0
Muy Mala	0

De otro lado, se evidencia que para esta sede 883 personas definitivamente recomendarían el hospital lo que equivale a 81% de las personas encuestadas.

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTE HOSPITAL?	
Definitivamente SI	883
Definitivamente NO	6
Posiblemente SI	191
Posiblemente NO	8

2.2 Sede Gilberto Mejía Mejía

En la sede Gilberto Mejía se encuestaron 385 personas durante el primer trimestre del año 2018, de las cuales 308 manifestaron estar satisfechos con los servicios recibidos, lo que equivale a un 95% de satisfacción como se evidencia en la gráfica anterior.

Con respecto a la experiencia de los usuarios con el servicio, la calificación fue la siguiente:

¿COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA FRENTE A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO ATRAVÉS DEL HOSPITAL?	
Muy buena	156
Buena	152
Regular	13
Mala	0
Muy Mala	0

Evidenciando que ninguna persona calificó como mala su experiencia en la institución, lo cual también se refleja en el momento en que los usuarios manifiestan recomendar el Hospital, ya que 268 personas definitivamente si lo recomendarían y 50 probablemente si lo recomendaría.

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTE HOSPITAL?	
Definitivamente SI	268
Definitivamente NO	5
Posiblemente SI	50
Posiblemente NO	2

3. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Durante el primer trimestre de este año se viene implementando algunas estrategias con las cuales se busca dar respuesta a algunas de las necesidades de los pacientes y sus familias:

- **Recurso médico adicional**, para el servicio de urgencias se contrataron médicos generales que permitan una atención más rápida a los pacientes, teniendo durante el día 5 médicos disponibles y en la noche 3.
- **Especialistas en el servicio de urgencias**, el servicio de urgencias de la sede Jorge Humberto González desde el primer trimestre del año cuenta con Urgentólogo quien permite un diagnóstico más preciso a los pacientes, y con Médico internista para atender a la necesidad recurrente de los usuarios que consultan en este servicio.
- **Auditoria concurrente**, actualmente el Hospital cuenta con un Auditor que permanentemente evalúa la pertinencia y oportunidad de los servicios ofrecidos en los diferentes servicios, entre ellos urgencias, lo que puede garantizar que los servicios ofrecidos si sean pertinentes.

No obstante, la institución es consciente que estas acciones no alcanzar a suplir las necesidades y requerimientos de la población objeto, razón por la cual continúa buscando alternativas para adelantar acciones en pro de toda la comunidad del Oriente Antioqueño.



LUIS MARÍA OTÁLVARO SÁNCHEZ

Gerente

SSIS08.3-05.02-202

Rionegro,

FECHA, 2018/03/02 08:10:54
2018207816 COM ENVIADA
ALCALDIA DE RIONEGRO

wvalencia

Doctor
LUIS MARIA OTALVARO SANCHEZ
Gerente
ESE San Juan de Dios de Rionegro
Carrera 48 # 56-59
Teléfono: 5310537
Rionegro

Asunto: Consolidado PQRSF I trimestre 2018

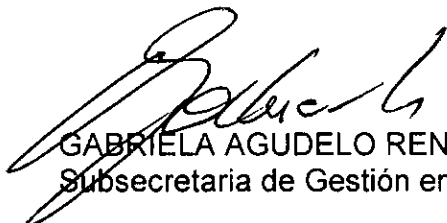
Respetado doctor Otálvaro Sánchez:

Por medio del presente recordamos el reporte trimestral de los consolidados de las PQRSF y encuestas de satisfacción que su EPS/IPS debe realizar ante la Secretaría de Salud e Inclusión Social, los cuales solicitamos sean enviadas a los correos electrónicos abajo descritos.

El envío para este I trimestre se debe realizar a más tardar el 9 de Abril de 2018.

salud@rionegro.gov.co aseguramiento@rionegro.gov.co
mgomezcc@c-rionegro.gov.co

Atentamente,



GABRIELA AGUDELO RENDÓN
Subsecretaria de Gestión en Salud

Redacto: Oriana Gómez Castaño
Reviso y aprobó: Gabriela Agudelo Rendón