

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TERCER TRIMESTRE III – 2018

Objetivo: Consolidar la información obtenida en la ejecución del procedimiento institucional código SIAU- “Apertura de buzones y respuesta a quejas” a fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro

Alcance: Revisar formatos diligenciados por parte de los usuarios a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web y realizar seguimiento y trazabilidad a la información.

DESARROLLO DEL INFORME

A continuación se describe informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al tercer trimestre del año 2018, de acuerdo a la información diligenciada por los usuarios a través de buzones, diligenciamiento de formulario de la página Web de la entidad, correo institucional y documentos radicados en correspondencia.

Fundamento Normativo.

- En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

I. CANALES DE COMUNICACIÓN.

Canales.

Para la gestión de las PQRS, la entidad cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales facilita al usuario la gestión de sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

Canal	Modo de Contacto
Telefónico	Línea telefónica local: 5313700 , disponible 24 horas Línea telefónica 531 78 67 extensión disponible 24 horas Línea telefónica 531 84 31 5316927 5311511 532 28 09
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.

Virtual	Correos Electrónicos:	ausuario@hsideserionegro.com
	Sitio Web Contáctenos	pqrs@hsideserionegro.com
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.	
Buzones	En cada servicio del Hospital se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones todos los viernes y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.	

Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

Estado de los canales.

Se valida y revisa el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentra que están en pleno uso y en funcionamiento. el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y reconocimiento de la oficina de atención al usuario, se resuelven inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución. Se verifica, además que se esté informando a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales; se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

II. GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Manifestaciones de los usuarios en el III trimestre 2018 en el Hospital San Juan de Dios

E.S.E Rionegro – Sede Jorge Humberto González Noreña

Durante el tercer trimestre del año 2018 se recibieron un total de 287 manifestaciones. El **41.67 %** (125) de ellas corresponden a felicitaciones, el 16.67% (50) a quejas, el 14.67% (44) a sugerencias, a reclamos 14.33 (43) y 8.33 % (25) a peticiones.

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Promedio
PETICION	10	5	10	25	8.33
QUEJA	23	15	12	50	16.67
RECLAMO	13	12	18	43	14.33
SUGERENCIA	12	13	19	44	14.67
FELICITACIONES	39	51	35	125	41.67
Total General	97	96	94	287	

Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

Al analizar las principales causas o asuntos de reclamación por parte de los usuarios se tienen como las principales: Falta de información, Acceso (asociado principalmente a la asignación de citas con especialistas.), oportunidad (demoras en atención) el mayor número de quejas se presentó en el servicio de urgencias, debido al tiempo de espera para recibir la atención, Y las felicitaciones se dieron con mayor frecuencia en los servicios de hospitalización (quirúrgica , pediatría y medicina Interna) por la calidad, trato y servicio humanizado.

III. Manifestaciones de los usuarios en el III trimestre 2018 en La E.S.E San Juan de Dios de Rionegro – Sede Gilberto Mejía Mejía.

Durante el tercer trimestre del año 2018 se recibieron un total de 25 manifestaciones. El **2.7 %** (8) de ellas corresponden a felicitaciones, el 2.33% (7) a reclamos, el 1.67% (5) a sugerencias, a quejas 1.33% (4) y 0.33 % (1) a peticiones.

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Promedio
PETICION	0	1	0	1	0.33
QUEJA	2	1	1	4	1.33
RECLAMO	2	2	3	7	2.33
SUGERENCIA	1	3	1	5	1.67
FELICITACIONES	2	4	2	8	2.7
Total General	7	11	7	25	

Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

Para este trimestre las quejas en la sede Gilberto Mejía Mejía, obedecen a quejas más frecuentes la dificultades para acceder a la asignación de citas medicas de PIP, odontológicas, atención en el servicio de urgencias, servicio de Vigilancia.

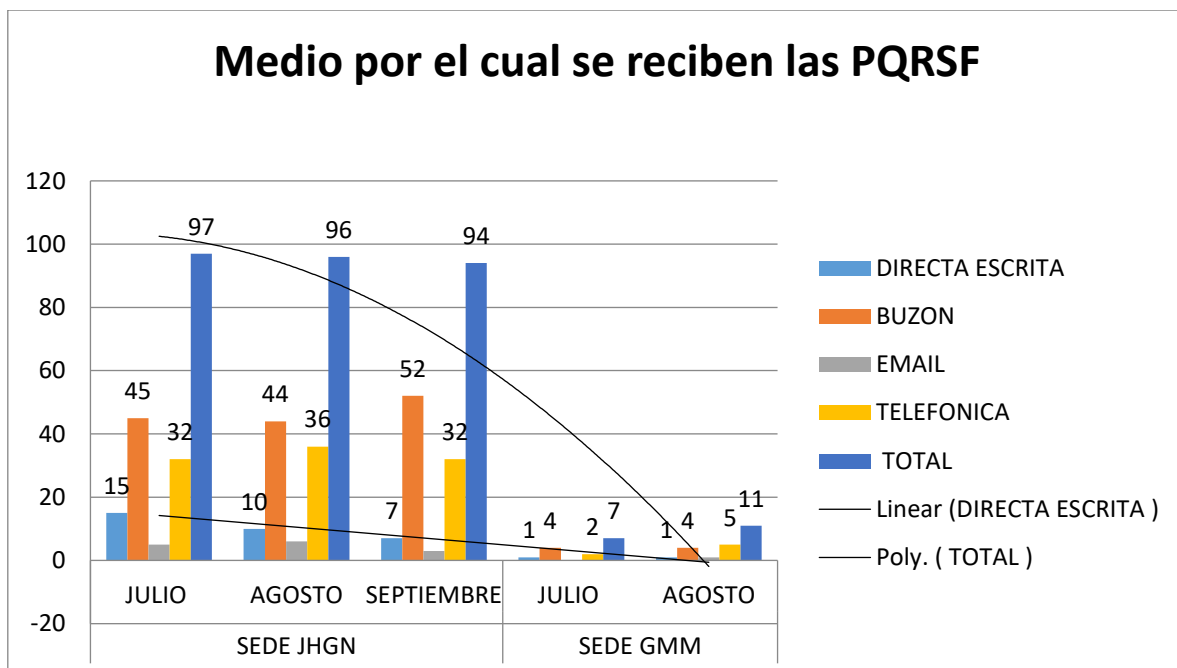
IV. Medio por el cual se reciben las PQRSF

La recepción de las PQRSF III trimestre 2018 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro – en las Sedes Jorge Humberto González Noreña y Gilberto Mejía Mejía.

MEDIO QUE SE RECIBEN LAS PQRS	SEDE JHGN			SEDE GMM			TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
DIRECTA ESCRITA	15	10	7	1	1	0	34
BUZON	45	44	52	4	4	4	153

EMAIL	5	6	3	0	1	0	15
TELEFONICA	32	36	32	2	5	3	110
TOTAL	97	96	94	7	11	7	312

En el tercer trimestre del 2018 se evidencio que las PQRS recibidas en la oficina de atención al usuario el medio que más utilizaron los usuario fue el BUZON DE SUGERENCIAS con un número de (153); Seguido de las PQRS radicadas por Telefónicamente con un número (112); esto indica que el usuario deposita su confianza con la seguridad que sus PQRS, están siendo atendidas y resueltas.



Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas (sin gestionar), los informes mensuales para el Comité de Humanización, Comité de Ética Hospitalaria, Asociación de Usuarios, el informe bimestral para el seguimiento Plan de Acción, entre otros.

Todas estas estrategias sumadas al seguimiento por medio de indicadores, permiten llevar la trazabilidad de las manifestaciones, sirviendo la información generada además como insumo para el modelo de mejoramiento Institucional.

Uno de los indicadores es el “PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS”, el cual establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las

Reclamaciones y Sugerencias presentadas por los usuarios. Se trata de un indicador decreciente que tiene como meta responder dentro de los 10 (diez) días hábiles contados desde su recepción.

PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTAS A RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEDES JHGN - GMM					
2018					
Periodo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Concepto					
Sumatoria de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias		990	997	986	2973
Total reclamos y sugerencias		104	107	101	312
Indicador		9.5	9.3	9.8	9.53
Meta < 10		10,00	10,00	10,00	10

La “**PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS**”, es la proporción de usuarios encuestados que califican el servicio prestado por la Institución. Para este indicador se aplica el formato de Encuesta diseñado por la Institución y la meta es del 90%.

En lo que va transcurrido de la presente vigencia, se identifica un comportamiento fluctuante del indicador; de igual manera lo evidencia la tendencia histórica para el período Julio – septiembre del 2018.

PROPORCION DE USUARIOS SATISFECHOS SEDES JHGN - GMM					
2018					
Periodo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Concepto					
Número de usuarios satisfechos		548	594	553	1695
Total de usuarios Encuestados		613	663	668	1944
Indicador		89.40%	89.59%	82.78%	87.26%
Meta > 90 %		89%	90%	94%	91%

v. Satisfacción de los usuarios por servicio durante el tercer trimestre del 2018

El siguiente cuadro describe la calificación de los usuarios en la encuesta de satisfacción realizada en los servicios que ofrece la institución en el tercer trimestre del 2018

SERVICIOS QUE OFRECEN LAS SEDES JHGN - GMM	PORCENTAJE DE SATISFACCION
Banco de Sangre	89%
Cirugía	95%
Consulta externa	82%
Fisioterapia	99%
Ginecología	98%
Imagenología	85%
Laboratorio	96%
Medicina Física y rehabilitación Cardíaca	100%
Medicina Interna	98%
Ortopedia	96%
Patología	95%
Plan Canguro	100%
Quirúrgicas	97%
Salud Oral	95%
Salud Visual	99%
Urgencias	80%

vi. PARTICIPACIÓN SOCIAL

La Institución ha puesto en marcha el plan de trabajo y dispuesto todos los recursos necesarios para la adopción de la Política Pública de Participación Social, la cual se encuentra incluida dentro de las actividades del plan de acción para la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA SALUD

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, la Asociación de Usuarios cuenta con el reconocimiento, respaldo y total compromiso Institucional para facilitar su funcionamiento. Para ello dispone de los recursos necesarios que apoyen el cumplimiento de sus funciones.

La Asociación de Usuarios tiene un representante en la Junta Directiva del Hospital, un representante en el Comité de Participación Comunitaria – COPACO municipal, un representante en el Comité de Ética Hospitalaria del Hospital y presentaron candidato para representante en los Consejo Municipal y Departamental de Seguridad Social en Salud.

VII. TUTELAS Y DERECHOS DE PETICION

FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIP	FECHA RESPUESTA	CODIGO RESPUESTA	TRAMITE
03/07/18	20180920	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO- RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LEDIA MARIA SEPULVEDA	T			FALLO QUE PROTEGE LOS DERECHOS LABORALES FUNDAMENTALES DE LA ACCIONANTE.
05/07/18	20180931	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. ENOC JUNION RUA DIAZ EN REPRESENTACION DE LA MENOR ALHAYA GUADALUPE ROJAS ORDENA LA S.S.S.A. QUE PROCEDA ASUMIR LOS COSTOS DE LAS ATENCIONES.	T			FALLO ORDENA A SAVIA SALUD AFILIACION INMEDIATA DE LA MENOR Y ASUMIR EL COSTO DE LA HOSPITALIZACION.
12/07/18	20180961	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PROVISIONAL INSTAURADA POR EL SR. JULIAN ALBERTO OSPINA EN REPRESENTACION DE LA SRA. YESSICA ANDREINA PEREZ CORREA DONDE SOLICITA MATERIALIZAR RESONANCIA DE COLUMNA CERVICAL SIMPLE.	T	16/07/18	20180830	EL HOSPITAL INFORMA QUE NO SE ENCUENTRA AUTORIZACION DE SERVICIOS POR PARTE DE LA EPS PARA ESTA IPS Y QUE NO SE CUENTA CON LA ASISTENCIA PARA REALIZAR ESTE SERVICIO POR LO TAL SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL.
18/07/18	20181000	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. SOR MARIA DEL ROSARIO BETANCUR EN REPRESENTACION DEL MENOR JUAN DANIEL ALZATE, DONDE SOLICITA MATERIALIZAR RESONANCIA DE COLUMNA LUMBOSACRA.	T	23/07/18	20180869	EL HOSPITAL INFORMA QUE NO SE CUENTAN CON LO NECESARIO PARA PRESTAR EL SERVICIO, POR LO CUAL LE SUGIERE SOLICITARLE A LA ASEGURADORA AUTORIZACION PARA OTRA IPS.

03/08/18	20181075	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA CRISTINA AYALA EN CONTRA DE COOMEVA EPS DONDE SOLICITA RNC SIMPLE CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS.	T	23/08/18	20180982	INFORMA Q ES NECESARIO QUE LA ASEGURADORA AUTORICE PARA OTRA ENTIDAD DONDE L PUEDAN BRINDAR EL SERVICIO A LO QUE NECESITA LA USUARIA.
08/08/18	20181091	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. ANA ROSALVA SEPULVEDA EN CONTRA DE COOMEVA Y EL HOSPITAL CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS.	T	09/08/18	20180936	EL HOSPITAL INFORMA QUE UNA VEZ SE AUTORICE POR LA EAPB PERTINENTE LO ORDENADO POR EL MEDICO TRATANTE SE PROCEDERA A LA PROGRAMACION DE LA ATENCION
08/08/18	20181092	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARTA DE JESUS GIRALDO EN CONTRA DE AMA Y EL HOSPITAL DONDE SOLICITA CITA DE OPTOMETRIA Y RNM CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE.	T	09/08/18	20180935	EL HOSPITAL INFORMA QUE UNA VEZ SE AUTORICE POR LA EAPB PERTINENTE LO ORDENADO POR EL MEDICO TRATANTE SE PROCEDERA A LA PROGRAMACION DE LA ATENCION
08/08/18	20181093	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. ALONSO ANTONIO SANCHEZ EN REPRESENTACION DE KAREN SANCHEZ ORDENA A AMA AUTORIZAR EN TERMINO DE 48 HORAS CONSULTA DE PEDIATRIA PARA LA MENOR.	T	10/08/18	20180943	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA CITA POR PEDIATRIA LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 14 DE AGOSTO DE 2018 A LAS 11:00 AM.
09/08/18	20181106	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LIBIA DE LAS MERCEDES EN CONTRA DE AMA DONDE SOLICITA CITA POR OTORRINOLARINGOLOGIA CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS.	T	10/08/18	20180942	EL HOSPITAL INFORMA QUE UNA VEZ SE AUTORICE POR LA EAPB PERTINENTE LO ORDENADO POR EL MEDICO TRATANTE SE PROCEDERA A LA PROGRAMACION DE LA ATENCION
14/08/18	20181130	JUZGADO SEGUNDO PROMISCOU FAMILIA- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. QUEDISON ANDRES OCAMPO EN REPRESENTACION DE SU HIJO TOMAS OCAMPO DONDE SOLICITA A LA S.S.S.A. ASUMIR EL COSTO TOTAL DE LA HOSPITALIZACION DE SU HUO.	T			FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA ORDENA A LA S.S.S.A REALIZAR LA AFILIACION INMEDIATA DEL MENOR A REGIMEN SUBSIDIADO

03/08/18	20181075	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA CRISTINA AYALA EN CONTRA DE COOMEVA EPS DONDE SOLICITA RNC SIMPLE CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS.	T	23/08/18	20180982	INFORMA Q ES NECESARIO QUE LA ASEGURADORA AUTORICE PARA OTRA ENTIDAD DONDE L PUEDAN BRINDAR EL SERVICIO A LO QUE NECESITA LA USUARIA.
08/08/18	20181091	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. ANA ROSALVA SEPULVEDA EN CONTRA DE COOMEVA Y EL HOSPITAL CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS.	T	09/08/18	20180936	EL HOSPITAL INFORMA QUE UNA VEZ SE AUTORICE POR LA EAPB PERTINENTE LO ORDENADO POR EL MEDICO TRATANTE SE PROCEDERA A LA PROGRAMACION DE LA ATENCION
08/08/18	20181092	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARTA DE JESUS GIRALDO EN CONTRA DE AMA Y EL HOSPITAL DONDE SOLICITA CITA DE OPTOMETRIA Y RNM CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE.	T	09/08/18	20180935	EL HOSPITAL INFORMA QUE UNA VEZ SE AUTORICE POR LA EAPB PERTINENTE LO ORDENADO POR EL MEDICO TRATANTE SE PROCEDERA A LA PROGRAMACION DE LA ATENCION
08/08/18	20181093	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. ALONSO ANTONIO SANCHEZ EN REPRESENTACION DE KAREN SANCHEZ ORDENA A AMA AUTORIZAR EN TERMINO DE 48 HORAS CONSULTA DE PEDIATRIA PARA LA MENOR.	T	10/08/18	20180943	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA CITA POR PEDIATRIA LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 14 DE AGOSTO DE 2018 A LAS 11:00 AM.
09/08/18	20181106	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LIBIA DE LAS MERCEDES EN CONTRA DE AMA DONDE SOLICITA CITA POR OTORRINOLARINGOLOGIA CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS.	T	10/08/18	20180942	EL HOSPITAL INFORMA QUE UNA VEZ SE AUTORICE POR LA EAPB PERTINENTE LO ORDENADO POR EL MEDICO TRATANTE SE PROCEDERA A LA PROGRAMACION DE LA ATENCION
14/08/18	20181130	JUZGADO SEGUNDO PROMISCOUO FAMILIA- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. QUEDISON ANDRES OCAMPO EN REPRESENTACION DE SU HIJO TOMAS OCAMPO DONDE SOLICITA A LA S.S.S.A. ASUMIR EL COSTO TOTAL DE LA HOSPITALIZACION DE SU HIJO.	T			FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA ORDENA A LA S.S.S.A REALIZAR LA AFILIACION INMEDIATA DEL MENOR A REGIMEN SUBSIDIADO

14/08/18	20181131	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CLAUDIA PATRICIA RESTREPO EN REPRESENTACION DE LA LUZ ELENA MARULANDA DONDE SOLICITA DARA RESPUESTA A LOS HECHOS.	T	15/08/18	20180954	EL HOSPITAL INFORMA QUE EN EL MOMENTO NO EXISTEN AGENDAS POR LA ESPECIALIDAD DE CARDIOLOGIA UNA VEZ ABIERTAS LAS AGENDAS DE PROCEDERA AGENDAR DE MANERA PRIORITARIA A LA SEÑORA.
17/08/18	20181151	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. YULIANA VELASQUEZ EN REPRESENTACION DE LA SRA. FLOR MARIA GARCIA, DONDE SOLICITA REMISION DE LA SRA. FLOR A ENTIDAD DE III NIVEL DE COMPLEJIDAD PARA VALORACION DE NEUMOLOGIA.	T	21/08/18	20180961	EL HOSPITAL INFORMA DE TRAMITE ADMINISTRATIVO REALIZADO PARA LA REMISION DE LA SRA. FLOR A III NIVEL DE COMPLEJIDAD HOSPITAL LA MARIO O SAN VICENTE DE PAUL.
21/08/18	20181155	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MONICA VELASQUEZ EN REPRESENTACION DE LA JOVEN SALOME MAYA DONDE SOLICITA SUMINISTRAR MEDICAMENT.	T	23/08/18	20180983	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA AUTORIZACION NO DEPENDE DE ESTA IPS, QUE ESTA ESTA AUTORIZADA PARA OTRA INSTITUCION DIFERENTE QUIEN ES LA LLAMADA A RESPONDER POR EL MEDICAMENTO.
21/08/18	20181156	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. KELLY CAROLINA ATENCIO PIRELA EN REPRESENTACION D E LA SRA. DARIANA EMILIA ECHAGARAY	T			SE DECLARA IMPROCEDENTE POR CARENIA DE OBJETO
21/08/18	20181157	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA CRISTINA AYALA EN CONTRA DE COOMEVA EPS DONDE SOLICITA RNC SIMPLE	T	23/08/18	20180982	EL HOSPITAL INFORMA QUE ESTE SERVICIO NO SE ENCUETRA EN EL PLAN ASISTENCIAL Y QUE LE CORREDSPONDE A LA ASEGURADORA REMITIRLA AUNA INSTITUCION QUE CONTEMPLE DENTRO DE SU PLAN LO AUTORIZADO.
22/08/18	20181169	JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO-RIONEGRO	2.2	INCIDENTE DE DESACATO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. MARIO ALBERTO RIOS GALLEGU CONCEDE 2 DIAS PARA DAR RESPUESTA A REQUERIMIENTO Y CUMPLI MINETO DE FALLO DE PRIMERA INSTANCIA DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2013 VALORACION X OFTALMOLOGIA Y RETINOLOGO.	T	27/08/18	20181001	EL HOSPITAL INFORMA QUE SE LE HAN BRINDADO TODOS LOS SERVICIOS SIN VULNERAR SUS DERECHOS.

22/08/18	20181170	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. ANA ROSALBA SEPULVEDA .			ORDENA A COOMEVA PRESTAR LOS SERVICIOS REQUERIDOS Y DESVICULAR AL HOSPITAL
22/08/18	20181171	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA NOELIA JARAMILLO DONDE CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS DEPROCEDIMIENTO BIOMETRIA OCULAR SOD.	T	23/08/18	20180987 EL HOSPITAL INFORMA QUE QUE LA ACCIONANTE DEBE DE RENOVAR LA AUTORIZACION RESPECTIVA PARA PROGRAMAR EL RESPECTIVO PROCEDIMIENTO.
23/08/18	20181178	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X LA SRA. RUDY ANDREA ARANGO EN REPRESENTACION DE S PADRE EL SR. CARLOS MARIO ARANGO SOLICITA A COOMEVA EPS MATERIALIZAR LA REMISION A CUIDADOS INTERMEDIOS Y R.C. SIMPLE Y CONTRASTADA QUE REQUIERE EL SR.	T	27/08/18	20180999 EL HOSPITAL INFORMA QUE LA R.N.M. SIMPLE NO HACE PARTE DE DEL PLAN ASISTENCIAL DE NUESTRA INSTITUCION, LE CORRESPONDE A LA ASEGURADORA AUTORIZAR PARA UNA ENTIDAD QUE CONTEMPLA EL SERVICIO.
23/08/18	20181179	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ERIKA ISABEL HERRERA EN REPRESENTACION DE SU MADRE LA SRA. MARIA PIEDAD HENAO CONCEDE 2 DIA PARA PRONUNCIARSE ORDENA A SAVIA SALUD ORDENAR CITA DE CIRUGIA LIGADURA Y ESCISION DE SAFENA EXTERNA.	T	27/08/18	20180998 EL HOSPITAL INFORMA QUE SE PROGRAMO LA CIRUGIA LIGADURA Y ESCISION DE SAFENA EXTERNA PARA EL DIA 30 DE AGOSTO DE 2018.
23/08/18	20181180	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. HUMBERTO ALZATE LOPEZ EN CONTRA DE AMED, HOSPITAL DE LA CEJA SAN JUAN DE DIOS MARINILLA, EL CARMEN , EL RETIRO Y RIONEGRO SOLICITA EN TERMINO DE 2 DIAS DAR REPSUESTA AL PAGO DE SU SEGURIDAD SOCIAL	T	27/08/18	20181002 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. HUMBERTO ALZATE LOPEZ EN CONTRA DE AMED, HOSPITAL DE LA CEJA SAN JUAN DE DIOS MARINILLA, EL CARMEN , EL RETIRO Y RIONEGRO. DA RESPUESTA A PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL.
23/08/18	20181181	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LIBIA DE LAS MERCERDES BETANCUR			ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR VALORACION POR OTORRINOLARINGOLOGIA Y DENVINCLAN AL HOSPITAL

24/08/18	20181186	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ALEJANDRA ARISTIZABAL EN REPRESENTACION DE SU HIJO KEVIN AGUAS EN CONTRA DE ECOOPSOS, S.S.S.A. Y EL HOSPITAL CONCEDE 3 DIAS PARA DAR RESPUESTA A CITA DE VALORACION POR ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA.	T	27/08/18	20181000	EL HOSPITAL INFORMA QUE NO SE CUENTA CON CONTRATO CON ECOOPSOS, POR LO TANTO SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.
24/08/18	20181187	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARTA DE JESUS GIRALDO LOPEZ ORDENA SAVIA SALUD EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR PROCEDIMIENTO RNM Y CITA VALORACION OFTALMOLOGIA, EXONERAR A LA USUARIA DE COPAGOS Y DEVINCULAR AL HOSPITAL.	T			FALLO DONDE SE DESVINCULA AL HOSPITAL
28/08/18	20181202	JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO-RIONEGRO	2.2	INCIDENTE DE DESACATO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. MARIO ALBERTO RIOS GALLEGO REQUERIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE FALLO DE PRIMERA INSTANCIA DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2013 VALORACION X OFTALMOLOGIA Y RETINOLOGO IMPARTE TRAMITE INCIDENTAL	T	30/08/18	20181016	RESPUESTA A INCIDENTE DE DESACATO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. MARIO ALBERTO RIOS GALLEGO REQUERIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE FALLO DE PRIMERA INSTANCIA DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2013 VALORACION X OFTALMOLOGIA Y RETINOLOGO.
28/08/18	20181203	JUZGADO SEGUNDO PROMISCO FAMILIA- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. QUEDISON ANDRES OCAMPO EN REPRESENTACION DE SU HIJO TOMAS OCAMPO DONDE ORDENA A LA S.S.S.A. DECLARAN PROCEDENTE CONCEDER EL RECURSO DE IMPUGNACION DE LA S.S.S.A. DEBIDO A QUE SE HIZO EN EL TIEMPO ESTIPULADO.				FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. QUEDISON ANDRES OCAMPO EN REPRESENTACION DE SU HIJO TOMAS OCAMPO DONDE ORDENA A LA S.S.S.A. DECLARAN PROCEDENTE CONCEDER EL RECURSO DE IMPUGNACION DE LA S.S.S.A. DEBIDO A QUE SE HIZO EN EL TIEMPO ESTIPULADO.

31/08/18	20181230	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MONICA VELASQUEZ EN REPRESENTACION DE LA JOVEN SALOME MAYA ORDENA A SAVIA EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR LO SOLICITADO Y DESVINCULA DE LA PRESENTE A LA S.S.S.A. Y AL HOSPITAL.	T		FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MONICA VELASQUEZ EN REPRESENTACION DE LA JOVEN SALOME MAYA ORDENA A SAVIA EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR LO SOLICITADO Y DESVINCULA DE LA PRESENTE A LA S.S.S.A. Y AL HOSPITAL.
31/08/18	20181231	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. YULIANA VELASQUEZ EN REPRESENTACION DE LA SRA. FLOR MARIA GARCIA DECLARAN HECHO SUPERADO Y DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.			NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. YULIANA VELASQUEZ EN REPRESENTACION DE LA SRA. FLOR MARIA GARCIA DECLARAN HECHO SUPERADO Y DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.
03/09/18	20181241	JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO-RIONEGRO	2.2	DENTRO DE PROCESO DE ACCION DE TUTELA INCIDENTE DE DESACATO INSTAURADA POR EL SR. MARIO ALBERTO RIOS GALLEGU EN CONTRA DE LA S.S.S.A. ORDENA EL CIERRE DEL TRAMITE INCIDENTAL Y EL ARCHIVO DE LAS DILIGENCIAS	T		ORDENA EL CIERRE DEL TRAMITE INCIDENTAL Y EL ARCHIVO DE LAS DILIGENCIAS
04/09/18	20181248	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JESUS OCTAVIO PARRA GALVIS EN CONTRA DE LA S.S.S.A Y EL HOSPITAL ORDENA A AMA MATERIALIZAR ESTUDIO DE CAMPO VISUAL CENTRAL O PERIFERICO COMPUTARIZADO Y DESVICULARA AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.	T		FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JESUS OCTAVIO PARRA GALVIS EN CONTRA DE LA S.S.S.A Y EL HOSPITAL ORDENA A AMA MATERIALIZAR ESTUDIO DE CAMPO VISUAL CENTRAL O PERIFERICO COMPUTARIZADO Y DESVICULARA AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.

04/09/18	20181249	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ALEJANDRA ARISTIZABAL EN REPRESENTACION DE SU HIJO KEVIN AGUAS EN CONTRA DE ECOOPSOS, S.S.S.A. Y EL HOSPITAL ORDENA ECOOPSOS AUTORIZAR CITA X ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA Y DESVINCULAR AL HOSPITAL.	T		FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ALEJANDRA ARISTIZABAL EN REPRESENTACION DE SU HIJO KEVIN AGUAS EN CONTRA DE ECOOPSOS, S.S.S.A. Y EL HOSPITAL ORDENA ECOOPSOS AUTORIZAR CITA X ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA Y DESVINCULAR AL HOSPITAL.
04/09/18	20181250	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. HUMBERTO ALZATE LOPEZ EN CONTRA DE AMED, HOSPITAL DE LA CEJA SAN JUAN DE DIOS MARINILLA, EL CARMEN , EL RETIRO Y RIONEGRO ORDENA A SAPHIO CUMPLIR FALLO Y LA NIEGA X IMPROCEDENTE FRENTE AL HOSPITAL.	T		ORDENA A SAPHIO CUMPLIR FALLO Y LA NIEGA X IMPROCEDENTE FRENTE AL HOSPITAL.
04/09/18	20181251	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X LA SRA. RUDY ANDREA ARANGO EN REPRESENTACION DE PADRE EL SR. CARLOS MARIO ARANGO COOMEVA EPS MATERIALIZAR LA REMISION A CUIDADOS INTERMEDIOS Y R.C. SIMPLE. DESVINCULA AL HOSPITAL	T		FALLO ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X LA SRA. RUDY ANDREA ARANGO EN REPRESENTACION DE PADRE EL SR. CARLOS MARIO ARANGO COOMEVA EPS MATERIALIZAR LA REMISION A CUIDADOS INTERMEDIOS Y R.C. SIMPLE. DESVINCULA AL HOSPITAL
04/09/18	20181252	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA NOELIA JARAMILLO DONDE ORDENA A SAVIA Y AL HOSPITAL EN TERMNOO DE 48 REALIZAR PROCEDIMIENTO BIOMETRIA OCULAR SOD CONTRATR X EVENTO PARA LA REALIZACION DEL PROCEDIMIENTO.	T		EL FALLO ORDENA A LA EPS A BRINDAR LOS SERVICIOS QUE REQUIERE LA USUARIA.

04/09/18	20181253	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. JAIME LOZANO EN CONTRA DE SAVIA CONCEDE 2 DIAS PARA DAR RESPUESTA A CITAS DE CIRUGIA VASCULAR, CX VASCULARA Y ANGIOLOGIA, CONSULTA POR PRIMERA VEZ CON CIRUGIA GENERAL.	T	07/09/18	20181044	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. JAIME LOZANO INFORMA Q LA A CITA CONSULTA POR PRIMERA VEZ CON CIRUGIA GENERAL LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 8
04/09/18	20181254	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LUZ MARINA BERNAL DE OSPINA VINCUAL A SAVIA, RTS, EL HOSPITAL Y SAN VICENTE DE PAUL CONCEDE 3 DIAS PARAD AR RESPUESTA A TRASPORTE INTERNO MPIO DE RIONEGRO PARA TRATAMIENTO DE DIALISIS 3 VECES X SEMANA	T	07/09/18	20181041	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LUZ MARINA BERNAL DE OSPINA VINCUAL A SAVIA, RTS, EL HOSPITAL Y SAN VICENTE DE PAUL INFORMA Q LAS DIALISIS SE HAN PROGRAMADO PARA LAS HORAS DE LAS NOCHES.
04/09/18	20181255	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ANA MILENA ZULUAGA EN REPRESENTACION DEL SR. GONZALO RAMIREZ EN CONTRA DE SAVIA CONCEDE 3 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE SUMINISTRO DE MEDICAMENTO SALMETEROL MAS FLUTICOSA 50/500 E INHALADOR.	T	07/09/18	20181042	RESPUESTA A OFICIO 2198 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ANA MILENA ZULUAGA EN REPRESENTACION DEL SR. GONZALO RAMIREZ INFORMA Q ES SAVIA LA DIRECTAMNETE RESPONSABLE DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTO SALMETEROL MAS FLUTICOSA 50/500 E
04/09/18	20181256	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA LIGIA ALZATE RAMIREZ EN CONTRA DE SAVIA LA S.S.S.A. Y EL HOSPITAL CONCEDE 3 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE ASIGNACION DE CITA POR CIRUGIA GENERAL.	T	07/09/18	20181043	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA LIGIA ALZATE RAMIREZ INFORMA QUE LA ASIGNACION DE CITA POR CIRUGIA GENERAL ES PARA EL DIA 8 DE SEP
06/09/18	20181265	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARGARITA HENAO EN REPRESENTACION DE PAULA ANDREA CASTAÑO CONCEDE 48 HORAS PARA DAR RESPUESTA A SOLICITUD DE CITA ECOGRAFIA DE ABDOMEN TOTAL.	T	13/09/18	20181051	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARGARITA HENAO EN REPRESENTACION DE PAULA ANDREA CASTAÑO INFORMA QUE NO ES POSIBLE REALIZARLE EL EXAMEN POR Q EL EQUIPO SE ENCUENTRA AVERIADO.

06/09/18	20181266	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARTA LUCIA RODRIGUEZ ZULUAGA CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS DE CITA POR CONTROL Y SEGUIMIENTO POR GINECOLOGIA.	T	13/09/18	20181052	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARTA LUCIA RODRIGUEZ ZULUAGA INFORMA Q ESTA PROGRAMADA DE MANERA PRIORITARIA PARA CITA POR CONTROL Y SEGUIMIENTO POR GINECOLOGIA.
07/09/18	20181270	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO- RIONEGRO	2.2	FALLO A.T. INSTAURADA X EL SR. JEFFERSON ARLEY IRAL CARDONA EN REPRESENTACION DEL SR. JHON WALTER IRAL RUA DONDE SOLICITA SE LE ORDENE A LA S.S.S.A. ASUMIR EL PAGO DE LA FACTURA No. 4107556 POR \$2.261.858 DE ATENCIONES MEDICAS DEL SR. WALTER.	T			TUTELA PENDIENTE POR FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA
10/09/18	20181281	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	NOTIFICA FALLO ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR ALBA LUCIA GIL EN REPRESENTACION DE ALEJANDRO TAMAYO GIL EN LA CUAL SOLICITAN A SAVIA SALUD ORDENAR Y MATERIALIZAR LOS SERVICIOS MEDICOS DE CONSULTA ESPECIALIZADA POR OTORRINOLARINGOLOGIA Y OFTALMOLOGIA.	T			TUTELA ESTA PENDIENTE POR CUMPLIMIENTO.
10/09/18	20181282	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA PROMOVIDA X DIANA JANET DUQUE EN REPRESENTACION DE JUAN RAMON HURTADO EN CONTRA DE COOMEVA Y EL HOSPITAL CONCEDE 3 DIAS DONDE ORDENA MATERIALIZAR LOS SERVICIOS MEDICOS DE CX URETERONEFROLITOTOMIA FLEXIBLE CON LASER.	T	13/09/18	20181057	ACCION DE TUTELA PROMOVIDA X DIANA JANET DUQUE EN REPRESENTACION DE JUAN RAMON HURTADO EN CONTRA DE COOMEVA MATERIALIZAR LOS SERVICIOS MEDICOS DE CX URETERONEFROLITOTOMIA FLEXIBLE CON LASER NO HACE PARTE DEL PLAN DE SERVICIOS.

12/09/18	20181299	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. PEDRO LUIS VALENCIA HERNANDEZ ORDENA A SAVIA AUTORIZAR CITA POR OTORRINOLARINGOLOGIA, DESVINCULAN A LA S.S.S.A Y AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.	T			FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. PEDRO LUIS VALENCIA HERNANDEZ ORDENA A SAVIA AUTORIZAR CITA POR OTORRINOLARINGOLOGIA, DESVINCULAN A LA S.S.S.A Y AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.
12/09/18	20181300	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. CLAUDIA PATRICIA FRANCO EN REPRESENTACION DE SU HIJA PAULA ANDREA ACEVEDO DONDE CONCEDE 1 DIA PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS.	T	13/09/18	20181056	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. CLAUDIA PATRICIA FRANCO EN REPRESENTACION DE SU HIJA PAULA ANDREA ACEVEDO REMITE RESPUESTA A LOS HECHOS.
12/09/18	20181301	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA CON INSTAURADA X LA SRA. ERIKA FRANCO EN REPRESENTACION DEL SR. EDWIN FRANCO DONDE CONCEDE 3 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS DE INTERNACION EN UN CENTRO PSIQUIATRICO.	T	18/09/18	20181076	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA A TENCION REQUERIDA POR EL SR. EDWIN FRANCO NADA TIENE QUE VER CON EL PLAN A<SISTENCIAL OFERTADO, POR LO CUAL SOLICITA DESVINCULAR EL HOSPITAL DE LA PRESENTE
13/09/18	20181315	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. DORA LIBIA OROZCO SERNA EN REPRESENTACION DE LA SRA. ADELINA PIEDAD OROZCO CONCEDE 3 DIAS PARA DAR RESPUESTA A SUMI NISTRO DE MEDICAMENTO TRATAMIENTO DE DIABETES.	T	18/09/18	20181078	EL HOSPITAL INFORMA QUE LOS MEDICAMENTOS QUE NECESITA LA USUSRIUA DEBEN DE SER SUMINISTRADOS POR LA EPS A LA CUAL CORRESPONDE LA USUARIA, POR LO CUAL SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL DE LA PRESENTE
14/09/18	20181323	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ORDENA ABRIR TRAMITE INCIDENTAL ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CLAUDIA PATRICIA RETREPO EN REPRESENTACION DE LA SR.A LUZ ELENA MARULANDA CONCEDE 3 DIAS PARA QUE EL HOSPITAL HAGA EFECTIVO EL FALLO DE ACCION DE TUTELA.	T	18/09/18	20181075	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA CITA REQUERIDA CONTRO Y SEGUIMIENTO DE CARDIOLOGIA PARA LA SRA. LUZ ELENA MARULANDA LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 29 DE OCTUBRE DE 2018 A LAS 2:00 PM.

14/09/18	20181324	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA LIGIA ALZATE RAMIREZ EN CONTRA DE SAVIA LA S.S.S.A. Y EL HOSPITAL DECLARAN HECHO SUPERADO.	T			FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA LIGIA ALZATE RAMIREZ EN CONTRA DE SAVIA LA S.S.S.A. Y EL HOSPITAL DECLARAN HECHO SUPERADO.
14/09/18	20181325	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ANA MILENA ZULUAGA EN REPRESENTACION DEL SR. GONZALO RAMIREZ ORDENA A SAVIA SUMINISTRO DE MEDICAMENTO SALMETEROL MAS FLUTICOSA 50/500 E INHALADOR EN 48 HORAS Y DESVINCULAN AL HOSPITAL.	T			FALLO ORDENA A SAVIA SALUD SUMINISTRAR MEDICAMENTO AL SR. GONZALO GOMEZ RAMIREZ Y DESVINCULAR AL HOSPITAL D E LA PRESENTE.
18/09/18	20181339	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CLAUDIA PATRICIA FRANCO EN REPRESENTACION DE LA MENOR PAULA ANDREA ACEVEDO.	T	20/09/18	20181086	EL HOSPITAL INFORMA Q QL NO IDENTIFICARA LA ASEGURADORA RESPONSABLE DEL PAGO SE SOLICITA DEFINIR LA COBERTURA Y EL PLAN DE BENEFICIOS PARA DETERMINARA LA COBERTURA.
18/09/18	20181340	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARTHA LUCIA RODRIGUEZ ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR CONSULTA POR GINECOLOGIA Y DESVINCUN AL HOSPITAL DE LA PRESENTE	T			FALLO QUE DESVINCULA AL HOSPITAL
19/09/18	20181351	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTURADA POR LA SRA. ESMERALDA BONILLA BUITRAGO DONDE SOLICITA A LA S.S.S.A. SUMINISTRAR MEDICAMENTO METFORMINA 1000MG.	T			FALLO DE ACCION DE TUTELA ORDENA A S.S.S.A. SUMINISTRAR MEDICAMENTO METFORMINA 1000MG.Y DESVINCULAN AL HOSPITAL

20/09/18	20181357	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. DIANA JANET DUQUE GOMEZ EN REPRESENTANTE DEL SR. JUAN RAMON HURTADO DECLARA LA CONFIGURACION DE LA CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE TUTELA Y DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA MISMA.	T			EL FALLO DE TUTELA LO DECLARAN CARENCIA DE OBJETO
20/09/18	20181358	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. GILDARDO DE JESUUS CHAVERRA EN REPRESENTACION DE LA SRA. MERCEDES BETANCUR OQUENDO DONDE SOLICITA SE LE PRACTIQUE CIRUGIA DE EVENTIRRAFIA Y SE LE BRINDE TRATAMIENTO INTEGRAL.	T			EL HOSPITAL TIENE PRIORIDAD CON EL USUARIO A ESPERA DE PROGRAMACION DE CIRUGIA
24/09/18	20181367	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL -RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. FRANCISCO ZAPATA CONCEDE 4 HORAS PARA PRONUCIARSE SOBRE LOS HECHOS	T	25/09/18	20181101	EL HOSPITAL INFORMA QUE LA AUTORIZACION SE ENCUENTRA VENCIDA, SOLICITA LA RENOVACION DE LA AUTORIZACION PARA PODER PROGRAMRA EL PROCEDIMIENTO BIOMETRIA OCULAR.
25/09/18	20181387	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CLAUDIA PATRICIA RESTREPO EN REPRESENTACION DE LA LUZ ELENA MARULANDA DONDE IMPONE INCIDENTE POR DESACATO SANCION ARRESTO DOMICILIARIO Y MULTA POR 10 S.M.L.M.V.	T	27/09/18	20181106	EL HOSPITAL INFORMA QUE SE ADELANTO LA CITA PARA LA USUARIA PARA EL DIA 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018 A LAS 7.00 PM
11/07/18	20180953	MARIA ISABEL ZAPATA MERINO	61	D.P. DONDE SOLICITA CERTIFICAR E INFORMAR TIPO DE CONTRATACION Y/O VINCULACION Y SALARIO DEVENGADO POR DEL FUNCIONARIO CARLOS MAURICIO GARCIA ESCOBAR PARA PODER HACER SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR PARA OBTENER PAGO DE CANONES DE ARRENDAMIENTO ADEUDADO	D.P	2018/08/29	20180828	RESPUESTA A D.P. DONDE SOLICITA CERTIFICAR E INFORMAR TIPO DE CONTRATACION Y/O VINCULACION Y SALARIO DEVENGADO POR DEL FUNCIONARIO CARLOS MAURICIO GARCIA ESCOBAR, INFORMA QUE ESTA NO PUEDE SER SUMINISTRADA X Q ES RESERVA LEGAL.

16/07/18	20180973	SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL- RIONEGRO	20	REMITE QUEJA RAD. 2018125235 INTERPUESTA X LA SRA. ANA MILENA OTALVARO DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR QUE L DR. SANTIAGO GARCIA LE FORMULA CIPROFLOXACINA SIN TENER EN CUENTA QUE LA USUARIA MUESTRA RESISTENCIA A DICHO MEDICAMENTO.	Q	30/08/18	20181015	RESPUESTA A QUEJA RAD.2018125235 INTERPUESTA X LA SRA. ANA MILENA OTALVARO DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR QUE DR. SANTIAGO GARCIA LE FORMULA CIPROFLOXACINA REMITE EL CONCEPTO DEL DR. Y SU DECISION DE LA FORMULACION DEL MEDICAMENTO.
16/07/18	20180974	SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL- RIONEGRO	21	REMITE QUEJA RAD.2018124445 INTERPUESTA X EL SR. LUIS MIGUEL ECHEVERRI DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR QUE NO LE CONTESTAN EN LA LINEA TELEFONICA DE CITA PARA CONSECUION DE LAS MISMAS.	Q	29/08/18	20180894	RESPUESTA A QUEJA No. 201812284445 INSTAURADA X EL SR. LUIS MIGUEL ECHEVERRI SOLICITA AL SR. LUIS ACERCARSE ATENCION AL USUARIO CON LA AUTORIZACION PARA BRINDARLE LA CITA.
16/07/18	20180975	SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL- RIONEGRO	21	REMITE QUEJA RAD.2018124414 INTERPUESTA X EL SR. LUIS EMILIO NOREÑA EN REPRESENTACION DE LA SRA. ESTHER SOLINA AGUDELO DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR LA MALA ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS.	Q	27/08/18	20180893	RESPUESTA A QUEJA CON RADICADO 20181228011 DEL SR. LUIS EMILIO NOREÑA X DEMORA EN ATENCION DE LA SRA. ESTER SOLINA AGUDELO, INFORMA QUE LA SRA. INGRESO A LAS 13:36 Y FUE LLAMADA PARA CALSIFICACION A LAS 14:15 Y NO RESPONDIO AL LLAMADO.
16/07/18	20180976	SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL- RIONEGRO	21	REMITE QUEJA RAD. 2018124717. INTERPUESTA POR LA SRA. YEIDY QUINTERO Y EL CDI CARRUSEL REFERENTE A DEMORA ATENCION DEL MENOR EMILIANO QUINTERO CASTAÑO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA SEDE G.M.M. POR FALTA DE INSUMO PARA SUTURA (HILO DE SUTURA).	Q	27/08/18	20180892	RESPUESTA A QUEJA CON RADICADO DE LA SRA. YEIDY QUINTERO CASATAÑO X DEMORA EN ATENCION DEL MENOR EMILIANO QUINTERO INFORMA QUE SE INDAGO Y NO SE EVIDENCIO FALTA DEL INSUMO PARA SUTURA, LA DEMORA FUE X EL VOLUMEN DE USUARIOS.

25/07/18	20181022	MEDICO GENERAL SANTIAGO GARCIA ARANGO	20	INFORMA DE MALTRATO X PARTE DE POLICIA ACOMPAÑANTE DE UN USUARIO EN LE SERVICIO DE URGENCIAS EL DIA 24 DE JULIO DONDE HABIA ALERTA AMARILLA, RECIBIENDO ESTE AMENAZAS X PARTE DEL UNIFORMADO SIN APOYO DE LA PARTE ADMITIVA DEL HOSPITAL	Q			
01/08/18	20181056	SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL- RIONEGRO	21	REMITE QUEJA CON RADICADO No. 2018127003 INSTAURADA POR LA USUARIA NAZARETH GONZALEZ ANALISTA DE DINAMICA EN REPRESENTACION DE LA SRA. PASTORA GOMEZ RENDON DONDE MANIFIESTAN INCOMFORMIDAD X LA DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS.	Q	30/08/18	20181014	RESPUESTA A QUEJA CON RADICADO No.2018127003 INSTAURADA POR LA USUARIA NAZARETH GONZALEZ ANALISTA DE DINAMICA EN REPRESENTACION DE LA SRA. PASTORA GOMEZ RENDON INFORMA QUE EL HOSPITAL SE RIGE POR LA RESOLUCION 5596 DE 2015 CLASIFICACION SEGUN PRIORIDAD.
09/08/18	20181103	SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL- RIONEGRO	21	REMITE QUEJA CON RAD. 2018128502 INSTAURADA X LA SRA. MARGARITA CORREA ORTIZ REFERENTE A LA ATENCION RECIBIDA EN EL MOMENTO DE DAR A LUZ A SU HIJO.	Q	15/08/18	20180955	RESPUESTA A RAD. 2018231227 QUEJA CON RAD. 2018128502 INSTAURADA X LA SRA. MARGARITA CORREA ORTIZ REFERENTE A LA ATENCION RECIBIDA EN EL MOMENTO DE DAR A LUZ A SU HIJO.
16/08/18	20181145	SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL- RIONEGRO	21	REMITE QUEJA RADICADA No. 2018129377 INSTAURADA POR LA SEÑORA MARIA DEL SOCORRO GALLEGO SALAZAR DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR LA ATENCION BRINDADA EL DIA 6 DE AGOSTO DE 2018 POR EL MEDICO PEDRO ALFONSO SEPULVEDA YANEZ.	Q	24/08/18	2018991	RESPUESTA A RAD. 2018232310 INSTAURADA POR LA SEÑORA MARIA DEL SOCORRO GALLEGO SALAZAR DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR LA ATENCION BRINDADA EL DIA 6 DE AGOSTO DE 2018 POR EL MEDICO PEDRO ALFONSO SEPULVEDA YANEZ.

13/07/18	20180963	DEPARTAMENTO DE POLICIA ANTIOQUA SIJIN	2.2	SOLICITUD DE H.C. O EPICRISIS DE LA JOVEN MANUELA GIL PEREZ	S	19/07/18	20180851	SOLICITA PESENTARSE A LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA A FOTOCOPIAR A COSTAS SUYA COPIA DE LA H.C. DE LA JOVEN MANUELA GIL PEREZ.
25/07/18	20181024	CUERPO TECNICO DE INVESTIGACION C.T.I.	20	SOLICITUD PRENDAS DE VESTIR DE LA JOVEN LUISA FERNANDA YEPES VILLEGAS.	S	26/07/18	20180879	INFORMA QUE LAS PRENDAS DE LA JOVEN LUIS FERNANDA YEPES FUERON ENVIADAS AL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y ESTAS FUERON DEVUELTAS POR QUE FALTABA DOCUMENTACION.
30/07/18	20181039	DEPARTAMENTO DE POLICIA ANTIOQUA SIJIN	2.2	SOLICITUD COPIA DE H.C. DE LOS SEÑORES NAER BAENA CAUSADO YT FRANCISCO BORJA	S	30/07/18		SE REALIZA ACTA DE ENTREGA DE H.C. DE LOS SEÑORES A FUNCIONARIO DE LA SIJIN.
31/07/18	20181045	SECRETARIA DE MOVILIDAD- RIONEGRO	20	SOLICITUD DE EXAMENES DE LABORATORIO PRACTICADOS AL SEÑOR DIEGO HERNANDO GONZALEZ POR ACCIDENTE DE TRANSITO.	S	06/08/18	20180921	INFORMA QUE AL SEÑOR DIEGO HERNANDO GONZALEZ NO SE LE PRACTICARON EXAMENES DE LABORATORIO.
10/08/18	20181118	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	61	SOLICITUD DE INFORMACION MEDIANTE EL CUAL SE PUEDA EVIDENCIAR EL ESTADO DE LOS EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS QUE REPOSAN EN SU INSTITUCION.	S			DICHA VISITA NO SE EFECTUO.
10/08/18	20181119	FISCALIA GENERAL DE LA NACION-RIONEGRO	2.2	SOLICITA INFORMAR SI EN LA ISNTITUCION FUE ATENDIDA LA MENOR MELANY DAVILA PATIÑO AL PARECER VICTIMA DE ABUSO SEXUAL EN CASO POSITIVO SOLICITA ALLEGAR COPIA DE LA H.C.	S			LA RESPUESTA AFUE ENTREGA PERSONALMENTE A PERSONAL DE LA FISCALIA
15/08/18	20181141	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	61	DENTRO DE PROCESO DISCIPLINARIO 001-070-2018 SOLICITA URGENTE INFORMACION DEL SEÑOR GUIDO MANUEL HERNANDEZ PATERNINA QUIEN FUE PARA LA EPOCA DE LOS HECHOS COMO GERENTE DE LA ES HOSPITAL GILBERTO MEJIA MEJIA PARA EL AÑO 2016.	S	17/08/18	20180957	EL HOSPITAL INFORMA QUE NO POSEE CUSTODIA NIC ONOCIMIENTO ALGUNO DEBIDO A QUE LA ENTIDAD EN CARGADA DE LA CUSTODIA DE ESTA INFORMACION ES LA ESE HOSPITAL GILBERTO MEJIA MEJIA EN LIQUIDACION

16/08/18	20181150	CUERPO TECNICO DE INVESTIGACION C.T.I.	20	SOLICITUD DE EXAMENES SEXOLOGICOS REALIZADOS A LA JOVEN LUZ AIDA OSPINA SANCHEZ	S	16/08/18	SE ENTREGA AL INVESTIGADOR JORGE J POSADA LONDOÑO EL INFORME INGRESADO A LA PLATAFORMA SICLICO DE LA SRA. LUZ AIDA OSPINA POR EL DR. SANTIAGO GARCIA.
----------	----------	---	----	---	---	----------	--

CONCLUSIONES

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el período julio– Septiembre del año 2018.

Con base en toda la información obtenida mas el análisis de los factores internos y externos, el Hospital lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre una atención Humanizada ”.

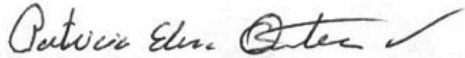
Desde el proceso SIAU la Institución promueve la participación ciudadana así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.

La oficina de atención al usuario responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley.

Como fortalezas del proceso SIAU se tiene que está normalizado y establecido como proceso estratégico, que cuenta con un aplicativo para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte el SIAU se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional, en sus diferentes niveles de operación y, se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.

Como una debilidad se evidencia que, a pesar de utilizar todos los medios Institucionales para promover el proceso como mecanismo de participación, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.

Para el segundo semestre de 2018 de la mano de la normatividad vigente desde el proceso SIAU se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y, se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del proceso.



PATRICIA ELENA QUINTERO VILLADA
Subdirectora científica