

AUXCAD01

21-6.9 RF201849886
Ciudad Ciudad Santiago de Arma de Rionegro,



Doctora
GABRIELA AGUDELO RENDON
Secretaria de Gestión en Salud
Secretaria de Salud
aseguramiento@rionegro.gov.co
Rionegro

Asunto: CONSOLIDADO PQRSF IV TRIMESTRE 2018

Por medio de la presente notificamos el envío del reporte trimestral de los consolidados de las PQRSF correspondiente al IV Trimestre del 2018 del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.

Cordialmente,


PATRICIA ELENA QUINTERO VILLADA
Subdirectora Científica


Vo.Bo. LUIS MARIA OTALVARO SANCHEZ
Gerente

Anexos: 01

Proyectó: Monica Arcila

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CUARTO TRIMESTRE IV – 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 cuarto 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@hsjdeserionegro.com bienestarsocial@hsjdessrionegro.com
	Sitio Web Contáctenos http://eserionegro.gov.co/
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. 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 IV trimestre 2018 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro – Sede Jorge Humberto González Noreña

Durante el cuarto trimestre del año 2018 se recibieron un total de 207 manifestaciones. El 67.1 % (139) de ellas corresponden a felicitaciones, el 15.5% (32) a sugerencias, el 7.2% (15) a quejas, a reclamos 5.8 % (12) y 4.3. % (9) a peticiones de los usuarios.

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO
FELICITACIONES	39	48	52	139	67.1
PETICIONES	4	2	3	9	4.3
QUEJAS	3	2	10	15	7.2
RECLAMOS	5	2	5	12	5.8
SUGERENCIAS	8	7	17	32	15.5

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 inconformidades : 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 (Ortopedia, Obstetricia, Cirugía, Cangüros, quirúrgicas , pediatría y medicina Interna) por la calidad, trato y servicio humanizado.

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

Durante el Cuarto trimestre del año 2018 se recibieron un total de 26 manifestaciones. El 50% (13) de ellas corresponden a felicitaciones, el 19.2% (5) a reclamos, el 15.4% (4) a quejas, a peticiones 11.5 % (3) y 3.8 % (1) a sugerencias de los usuarios.

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Promedio
FELICITACIONES	3	4	6	13	50.0
PETICIONES	1	0	2	3	11.5
QUEJAS	2	1	1	4	15.4
RECLAMOS	1	2	2	5	19.2
SUGERENCIAS	1	0	0	1	3.8
Total General	8	7	11	26	100

Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

Para este trimestre las quejas en la sede Gilberto Mejía Mejía, obedecen a quejas más frecuentes la dificultad tiempo de espera en la atención en el triage, asignación de citas de odontología y medicina Interna.

Medio por el cual se reciben las PQRSF

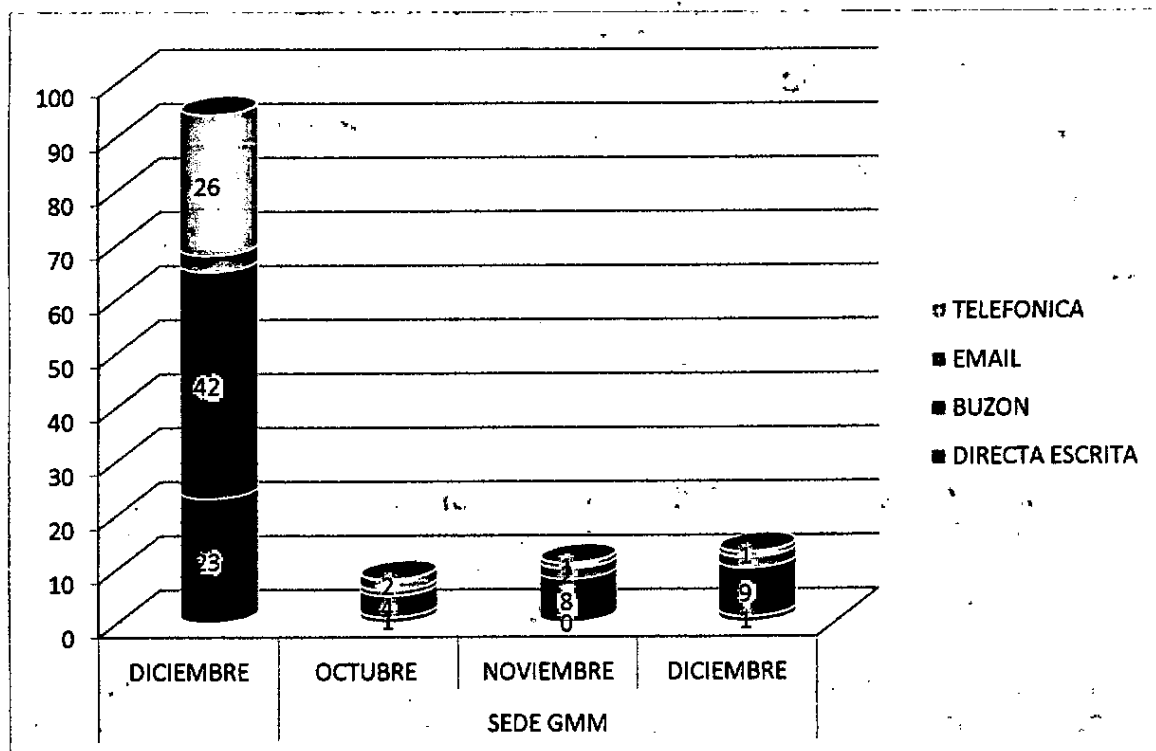
La recepción de las PQRSF IV trimestre 2018 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro – en las Sedes Jorge Humberto González Noreña y Gilberto Mejía Mejía.

MEDIO QUE SE RECIBEN LAS PQRSF	SEDE JHGN			SEDE GMM			TOTAL
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
DIRECTA ESCRITA	19	32	23	1	0	1	76
BUZON	47	45	42	4	8	9	155
EMAIL	6	2	3	1	2	2	16
TELEFONICA	25	17	26	2	1	1	72
TOTAL	97	96	94	8	11	13	319

En el cuarto trimestre del 2018 se evidencio que las PQRSF recibidas en la oficina de atención al usuario el medio que más utilizaron los usuario fue el BUZON DE SUGERENCIAS con un número de (155); Seguido de las PQRSF radicadas

directa Escrita 76, por Telefónicamente con un número (72); esto indica que el Usuario deposita su confianza con la seguridad que sus PQRSF, están siendo atendidas y resueltas.

MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF



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 15 (quince) días hábiles contados desde su recepción.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEDES JHGN - GMM				
2018				
PERIODO				
CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sumatoria de Tiempo de respuesta a Reclamos y sugerencias	979	1023	1210	3212
Total reclamos y sugerencias	97	95	96	288
INDICADOR	10.2	10.7	12.6	11.16
META < 15	15	15	15	15

La “**PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS**”, es la proporción de usuarios encuestados que califican el servicio prestado por la Institución como bueno o muy bueno. 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 Octubre – Diciembre del 2018.

PROPORCION DE USUARIOS ENCUESTADOS SATISFECHOS EN SEDES JHGN - GMM				
2018				
PERIODO				
CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Numero de usuarios Satisfechos	569	501	515	1585
Total de Usuarios encuestados	576	521	526	1623
INDICADOR	98%	96%	97%	

III. Satisfacción de los usuarios por servicio durante el Cuarto 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

SERVICIOS QUE OFRECEN LAS SEDES JHGN - GMM	PORCENTAJE DE SATISFACCION
Medicina Física y rehabilitación Cardíaca	100%
Plan Canguro	100%
Fisioterapia	99%
Salud Visual	99%
Ginecología	98%
Laboratorio	98%
Medicina Interna	98%
Consulta externa	97%
Ortopedia	97%
Quirúrgicas	97%
Cirugía	96%
Salud Oral	96%
Banco de Sangre	95%
Patología	95%
Imagenología	94%
Urgencias	86%

IV. 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. 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.

V. TUTELAS Y DERECHOS DE PETICION

FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPO	FECHA RESPUESTA	CÓDIGO RESPUESTA	TRAMITE	SEGUIMIENTO O CIERRE
2018/10/04	20181418	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADO POR LA SRA. RUTH MARIA HERNANDEZ EN REPRESENTACION DEL SR. LUIS RAMOS GALIDO DONDE SOLICITA REMISION A III NIVEL POR NEFROLOGIA.	T	2018/10/08	20181135	EL HOSPITAL RESPONDE DENTRO DE LOS TERMINOS Y SOLICITA AL DESPACHO REQUERIR A EPS SURA LA REFERENCIACION ANTE UNA IPS CON QUIEN TENGA CONTRATO PARA SU REMISION, DADO QUE ANTES SE ENCONTRABA AFILIADO A SALUD VIDA EPS.	NOTIFICACION FALLO DE TUTELA PROMOVIDA POR RUTH MARIA HERNANDEZ EN REPRESENT. DE LUIS ALBERTO RAMOS EL CUAL DECLARA CONFIGURACION DE CARENCIA ACTUAL DE OBJETO Y A SURA MED. PREPAG. PAR AUTORIZAR EL TRATAMIENTO INTEGRAL PARA INSUFICIENCIA RENAL. RAD. 20181492
2018/10/05	20181425	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CTO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO - RIONEGRO	2.2	OFICIO 2221 FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. GLADIS GARZON EN REPRESENTACION DEL SR. JAIRO GARZON LA DECLARAN IMPROCEDENTE.	T	2018/10/04	20181121	EL HOSPITAL RESPONDE DENTRO DE LOS TERMINOS QUE ES PROCEDENTE EL COBRO Y RECUBRO DE SERVICIOS A VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRANSITO SE FACTURO AL ADRES Y SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL DE LA ACCION	SE ARCHIVA FALLO
2018/10/17	20181479	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO TUTELA PROMOVIDA POR LESBIA MARIA SIPRON EN REPRES. DE HUMBERTO ENRIQUE PUCHE Y RATIFICA LA MEDIDA PROVISIONAL DE REMITIR A UN III NIVEL DE COMPLEJIDAD.	T	2018/10/04	20181122	EL HOSPITAL RESPONDE DENTRO DE LOS TERMINOS QUE SE HAN REALIZADO LAS DILIGENCIAS PERTINENTES PARA SU REMISION Y LA RESPUESTA HA SIDO NEGATIVA COMO QUE NO HAY CAMAS DISPONIBLES	NOTIFICACION FALLO TUTELA Y RATIFICA LA MEDIDA PROVISIONAL DE REMITIR A UN III NIVEL DE COMPLEJIDAD.
2018/10/17	20181480	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION TUTELA CON MEDIDA PROVISIONAL PROMOVIDA POR MARTHA EDILMA HURTADO SUAREZ EN REPRES. DE CARLOS ENRIQUE HURTADO SUAREZ LA CUAL SOLICITA SUMINISTRO DE OXIGENO DOMICILIARIO Y TODO LO PERTINENTE PARA SU ATENCION.	T	2018/10/18	20181166	RESP. OFICIO 3444 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA MARTHA EDILMA HURTADO SUAREZ EN REPRES. DE CARLOS ENRIQUE HURTADO Y SOLICITA REQUERIR SE ORDENE A LA EAPB CORRESPONDIENTE ASUMIR LOS DISPENDIOS QUE EL HOSPITAL HA COMPROMETIDO PARA LA ATENCION DEL SEÑOR	FALLO DE TUTELA PROMOVIDA POR MARTHA EDILMA HURTADO SUAREZ EN REPRESENTACION DE CARLOS ENRIQUE HURTADO SUAREZ QUE ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR Y MATERIALIZAR EL SUMINISTRO DE OXIGENO DOMICILIARIO Y BALA DE OXIGENO PARA TRANSPORTE, ADEMAS DEL TRATA, DESVINCULAN AL HOSPITAL. RAD. 20181577
2018/10/17	20181489	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO TUTELA PROMOVIDA POR HERNAN DARIO MONTES RESTREPO EL CUAL ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR Y MATERIALIZAR CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR CIRUGIA VASCULAR Y HERNIORRAFIA UMBILICAL VIA ABIERTA.	T			FALLO QUE ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR Y MATERIALIZAR CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR CIRUGIA VASCULAR Y HERNIORRAFIA UMBILICAL VIA ABIERTA. DESVINCULAN AL HOSPITAL	SE ARCHIVA FALLO
2018/10/17	20181490	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION TUTELA CON MEDIDA PROVISIONAL PROMOVIDA POR OMAR DE J. GIRALDO ALVAREZ LA CUAL SOLICITA DE MANERA INMEDIATA REMITIR A III NIVEL DE COMPLEJIDAD PARA ATENCION DE INSUF. CARDIACA CONGESTIVA, DIABETES, HTA Y DEMAS.	T	2018/10/18	20181167	RESPUESTA OFICIO 3584 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA OMAR DE JESUS GIRALDO ALVAREZ E INFORMA ACCIONES REALIZADAS PARA REMITIR A UN NIVEL SUPERIOR DE COMPLEJIDAD OBTENIENDO RESPUESTAS	SE DA REPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO

2018/10/30	20181571	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD-RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION ADMISION TUTELA CON MEDIDA PREVIA PROMOVIDA POR JHON JAIRO HENAO SEPULVEDA EN LA CUAL SOLICITA A SAVIA SALUD EPS AUTORIZAR PROCEDIMIENTO DESCOMPRESION Y ESTABILIZACION QCA. CON CORPECTOMIA A NIVEL T 12 MAS REPLAZO CORPORAL CON CILINDRO	T	2018/11/02	20181212	RESPUESTA OFICIO 2959 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR JOHN JAIRO HENAO CALDERON EN EL CUAL SOLICITA RECHAZAR EL AMPARO POR NO SATISFACER LOS REQUISITOS DEL MECANISMO CONSTITUCIONAL E INSTAR A LA ACCIONANTE PARA PRESENTAR LA DOCUM. ANTE LA EAPB.	SE DA REPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
2018/10/30	20181572	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO-RIONEGRO	2.2	IMPUGNACION TUTELA INTERPUESTA POR CLAUDIA PATRICIA FRANCO CONTRA FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA Y CONFIRMA LA SENTENCIA DEL 14-09-2018.	T				
2018/10/30	20181576	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	FALLO DE TUTELA PROMOVIDA POR KEVIN ESTEVEN CASTAÑEDA PEÑALOSA CON MEDIDA PROVISIONAL QUE ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR Y MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO HERNIOTERAPIA INGUINAL DIRECTA S.O.D.	T	2018/10/31	20181705	RESPUESTA OFICIO 2670 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR KEVIN ESTEVEN CASTAÑEDA PEÑALOSA Y SOLICITA RECHAZAR LA ACCION POR NO REUNIR LOS REQUISITOS NECESARIOS NO OBSTANTE SE PROGRAMARA LA INTERVENCION SEGUN DISPONIBILIDAD DE AGENDA.	SE DA REPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
2018/10/30	20181578	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	FALLO DE TUTELA PROMOVIDA POR OMAR DE JESUS GIRALDO ALVAREZ EN REPRES. DE JESUS OCTAVIO GIRALDO ALVAREZ EL CUAL ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR Y MATERIALIZAR LA REMISION A UN III NIVEL DE COMPLEJIDAD PARA TRATAMIENTO INTEGRAL DE INSUFICIENCIA CARDIAC	T			FALLO ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR Y MATERIALIZAR LA REMISION A UN III NIVEL DE COMPLEJIDAD PARA TRATAMIENTO INTEGRAL DE INSUFICIENCIA CARDIACA DESVINCULAN AL HOSPITAL	SE ARCHIVA FALLO
2018/11/02	20181598	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA DE TUTELA PROMOVIDA POR MARTA CECILIA VALLEJO Y LUZ EDILSE PEREZ LA CUAL ORDENA AL HOSPITAL QUE EN 48 HORAS DE RESPUESTA COMPLETA, CLARA Y OPORTUNA AL DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR LAS SEÑORAS.	T	2018/11/08	20181294	RESPUESTA A SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA DE TUTELA PROMOVIDA POR MARTA CECILIA VALLEJO Y LUZ EDILSE PEREZ LA CUAL ORDENA AL HOSPITAL QUE EN 48 HORAS DE RESPUESTA COMPLETA, CLARA Y OPORTUNA AL DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR LAS SEÑORAS.	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION PROCESO TUTELA RAD. 2018-00432-01 OFICIO SEGUNDA INSTANCIA NO. 2267.
2018/11/07	20181612	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. SILVIA DEL SOCORRO MORALES DE RAMIREZ DONDE SOLICITA EN TERMINO DE 3 DIAS RESPONDER SOBRE LAPOR GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA.	T	2018/11/14	20181247	RESPUESTA A OFICIO NO.3098 ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. SILVIA DEL SOCORRO MORALES DE RAMIREZ DONDE SOLICITA CITA POR GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA INFORMA QUE ES REPOSNSABILIDAD DE LA EAPB BRINDARLE LA COBERTURA Y SOLICITA SE DESVINCULE AL HOSPITAL.	OFICIO NO.3294 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA.SILVIA DEL SOCORRO MORALES DE RAMIREZ ORDENA A ECOOPSOS EN 48 HORAS AUTORIZAR PROCEDIMIENTO Y SE DESVINCULA AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20181696
2018/11/08	20181620	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. AMANDA YEPES MARTINEZ DONDE SOLICITA DAR RESPUESTA A CUESTIONARIO SOBRE SOLICITUD DE INFORMACION REQUERIDA POR ANTHOC	T	2018/11/14	20181246	RESPUESTA A ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. AMANDA YEPES MARTINEZ COMO REPRESENTANTE DE ANTHOC SOLICITA DENEGAR LA ACCION POR TRATARSE DE INFORMACION RESERVADA.	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION PROCESO TUTELA RAD. 2018-00432-01 OFICIO SEGUNDA INSTANCIA NO. 2267.
2018/11/08	20181619	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD-RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR TERESA DE JESUS RAMIREZ VASQUEZ EN REPRESENTACION DE RAUL DARIO RAMIREZ VASQUEZ LA CUAL ORDENA REMISION A III NIVEL, MEDICINA INTERNA - NEFROLOGIA UNIDAD DE HEMODIALISIS.	T	2018/11/14	20181250	RESPUESTA A ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. TERESA DE JESUS RAMIREZ VASQUEZ EN REPRESENTACION DE RAUL DARIO RAMIREZ VASQUEZ INFORMA QUE EL SR. ESTA SIENDO ATENDIDO EN LA SERVITUYS.	OFICIO 3299 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. TERESA DE JESUS RAMIREZ EN REPRESENTACION DEL SR. RAUL DARIO RAMIREZ, ORDENA A SAVIA SALUD EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR TRASLADO A III NIVEL Y DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA PRESENTE. RAD. 20181704
2018/11/08	20181627	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD-RIONEGRO	2.2	OFICIO NO.3169. ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. DANIEL FRANCO SANCHEZ DONDE SOLICITA SE LE BRINDE ATENCION INTEGRAL SE LE CARGUE LA CUENTA A LA S.S.S.A. Y SE LE EXONERE DE COPAGOS.	T	2018/11/15	20181256	RESPUESTA A OFICIO NO.3169. ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. DANIEL FRANCO SANCHEZ DONDE SOLICITA SE LE BRINDE ATENCION INTEGRAL SE LE CARGUE LA CUENTA A LA S.S.S.A. Y SE LE EXONERE DE COPAGOS.	OFICIO 3404 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. DANIEL FRANCO ORDENA A LA S.S.S.A. EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR LO SOLICITADO POR EL ACCIONANTE Y EXONERAR DE COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS Y DESVINCULAR AL HOSPITAL DE LA PRESENTE. RAD. 20181731

2018/11/09	20181628	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD-RIONEGR0	2.2	OFICIO No.3156 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARTHA GIRALDO LOPEZ DONDE SOLICITA A SAVIA SALUD AUTORIZAR Y MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO X PATOLOGIA QUE PADECE.	T	2018/11/14	20181251	RESPUESTA A OFICIO No.3156 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARTHA GIRALDO LOPEZ INFORMA QUE LE CORRESPONDE A SAVIA SALUD AUTORIZAR EL PROCEDIMIENTO.	SE DA REPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
2018/11/09	20181629	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD-RIONEGR0	2.2	OFICIO No.3173 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ELVIA ROSA GUZMAN VASQUEZ EN CONTRA DE SAVIA SALUD Y DE LA S.S.S.A. EN LA CUAL SOLICITA CITA POR CARDIOLOGIA, OFTALMOLOGIA Y NUTRICION.	T	2018/11/15	20181252	RESPUESTA A OFICIO No.3173 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. ELVIA ROSA GUZMAN VASQUEZ EN CONTRA DE SAVIA SALUD Y DE LA S.S.S.A. EN LA CUAL SOLICITA CITA POR CARDIOLOGIA, OFTALMOLOGIA Y NUTRICION.	OFICIO 9352 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA.ELVIA ROSA GUZMAN VELASQUEZ ORDENA A SAVIA SALUD EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR CONSULTAS POR CARDIOLOGIA, OFTALMOLOGIA Y NUTRICION Y DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.RAD. 20181705
2018/11/09	20181630	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGR0	2.2	OFICIO No.3089 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JHON JAIRO MENAO CALDERON EN REPRESENTACION DE LA SRA. MARIA ELVIA CALDERON ORDENA A SAVIA SALUD EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR PROCEDIMIENTO, Y DESVINCULAR AL HOSPITAL.	T			FALLO	SE ARCHIVA FALLO
2018/11/13	20181639	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD-RIONEGR0	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LUZ ADELIS ALZATE EN REPRESENTACION DE SU MUO DONDE SOLICITA A LA S.S.S.A. EN TERMINO DE 3 DIAS ASUMIR EL COSTO TOTAL DE HOSPITALIZACION Y CUOTAS MODERADORAS.	T			FALLO	
2018/11/14	20181644	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGR0	2.2	OFICIO No. 3756 NOTIFICACION FALLO DE TUTELA INSTAURADA X KEVIN ESTEVEN CASTAÑEDA PERALOSA CON ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR Y MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO HERNIOTOMIA INGUINAL DIRECTA SOD Y DESVINCULAN A LA S.S.S.A. Y AL HOSPITAL DE LA PRESENTE.	T			FALLO	
2018/11/14	20181645	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD-RIONEGR0	2.2	OFICIO No. 2213 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA ISIRIA CALLERI ARAUZ EN REPRESENTACION DEL SR. PEDRO RAMON RODRIGUEZ DONDE SOLICITA EN TERMINO DE 2 DIAS DRA RESPUESTA A CITA POR CATETERISMO CARDIACO.	T	2018/11/19	20181267	RESPUESTA A RAD.2018-01036 OFICIO No.3213 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA ISIDRA CALLERI INFORMA QUE NO ES PROCEDENTE TODA VEZ QUE LA ACCIONANTE INTERPUSO EN OTRO JUZGADO LA MISMA TUTELA.	OFICIO 3151 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR.PEDRO RAMON RODRIGUEZ ORDENA A LA S.S.S.A. EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR CATETERISMO CARDIACO AL ACCIONANTE Y DESVINCULAR AL HOSPITAL.
2018/11/14	20181646	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGR0	2.2	OFICIO No.3064 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X LA SRA. MARIA ISIRIA CALLERI ARAUZ EN REPRESENTACION DEL SR. PEDRO RAMON RODRIGUEZ DONDE SOLICITA EN TERMINO DE 2 DIAS DRA RESPUESTA A CITA POR CATETERISMO CARDIACO.	T	2018/11/19	20181268	RESPUESTA A RAD. 2018-00399 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA ISIDRA CALLERI INFORMA QUE NO ES PROCEDENTE TODA VEZ QUE LA ACCIONANTE INTERPUSO EN OTRO JUZGADO LA MISMA TUTELA.	OFICIO 3151 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR.PEDRO RAMON RODRIGUEZ ORDENA A LA S.S.S.A. EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR CATETERISMO CARDIACO AL ACCIONANTE Y DESVINCULAR AL HOSPITAL. RAD. 20181685
2018/11/15	20181650	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD-RIONEGR0	2.2	OFICIO No. 3260 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. DEL CARMEN JOSE OCTAVIO GOMEZ DONDE SOLICITA EN TERMINO DE 3 DIAS DAR RESPUESTA PARA PRACTICARSE CIRUGIA.	T				OFICIO No.3420 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL DEL CARMEN JOSE OCTVIO SERNA GOMEZ DONDE ORDENA A SAVIA SALUD EPS EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR LO REQUERIDO X EL ACCIONANTE Y DESVINCULAR AL HOSPITAL DE LA PRESENTE. RAD. 20181764
2018/11/15	20181651	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL- RIONEGR0	2.2	OFICIO No.2818. ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. JUAN CAMILO GUTIERREZ EN REPRESENTACION DE LA SRA. LUCIA LARA DE LARA DONDE CONCEDE 2 DIAS PARA DARA RESPUESTA A SOLICITUD DE CITA POR ORTOPEDISTA.	T			OFICIO 2894 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. JUAN CAMILO GUTIERREZ EN REPRESENTANCION DE LA SRA. LUCILA LARA DE LARA ORDENA A MEDIMAS EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR LO REQUERIDO POR LA ACCIONANTE Y DESVINCULAR. RAD 20181725	SE ARCHIVA FALLO

2018/11/19	20181675	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL- RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 2846. NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. AMANDA YEPES MARTINEZ ORDENA AL HOSPITAL EN TERMINO DE 48 HORAS DAR RESPUESTA A LA PETICIONARIA EN FORMA OPORTUNA, CLARA, COMPLETA Y DE FONDO A SUS PETICIONES.	T	2018/11/22	20181280	OFICIO No. 2846. NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. AMANDA YEPES MARTINEZ EL HOSPITAL DA RESPUESTA A LA PETICIONARIA EN FORMA OPORTUNA, CLARA, COMPLETA Y DE FONDO A SUS PETICIONES.	SE ARCHIVA FALLO
2018/11/19	20181676	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 1713 SENTENCIA FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. LUIS MARIA OTALVARO SANCHEZ EN CONTRA DE COLPENSIONES NIEGA LAS PRETENSIONES DEL ACCIONANTE EN CONTRA DE COLPENSIONES.	T	2018/11/22	20181279	OFICIO No. 1713 SENTENCIA FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. LUIS MARIA OTALVARO SANCHEZ EN CONTRA DE COLPENSIONES NIEGA LAS PRETENSIONES DEL ACCIONANTE EN CONTRA DE COLPENSIONES.	SE ARCHIVA FALLO
2018/11/20	20181684	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD- RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 3325 ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. GLADIS JOSEFINA REYES CONCEDE 3 DIAS PARA DAR RESPUESTA A CITA DE ESPECIALIDAD POR ORTOPEDIA.	T			OFICIO No. 3463. NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. GLADIS JOSEFINA REYES POR NO EXISTIR VULNERACION, Y SOLICITA DESVINCULAR EL HOSPITAL. RAD 20181777	
2018/11/20	20181689	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 3119 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X EL SR. JAIRIO ANTONIO RIOS EN REPRESENTACION DE LA SRA. MARTHA LUZ RUZ ALZATE DONDE SOLICITA REMISION A CARDIOLOGIA PARA REALIZACION DE CATETERISMO.	T			OFICIO No. 3455 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. JAIRIO ANTONIO RIOS EN REPRESENTACION DE LA SRA. MARTHA LUZ RUZ ORDENA A COOMEVA EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y BRINDAR TRATAMIENTO INTEGRAL Y DESVINCULAR AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20181790	SE ARCHIVA FALLO
2018/11/22	20181690	JUZGADO PRIMERO PROMISCUO DE FAMILIA - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. CARMEN ALICIA GARCIA GARZON EN REPRESENTACION DEL SR. GUILLERMO LEON FRANCO DONDE SOLICITA EN TERMINO DE UN DIA DAR RESPUESTA DONDE SOLICITA A LA NUEVA EPS Y A LA S.S.S.A. ASUMIR EL COSTO DE LA HOSPITALIZACION DEL SR.	T			OFICIO No.1820 SENTENCIA FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CARMEN ALICIA GARCIA EN REPRESENTACION DE SU ESPOSO GUILLERMO DE JESUS FRANCO GARZON DONDE LA DECLARAN IMPROCEDENTE POR NO HABERSE ENCONTRADO VULNERACION ALGUNA POR LAS ENTIDADES ACCIONADAS RAD. 20181746	OFICIO No.8969. NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. GLADYS GARZON YEPES EN REPRESENTACION DE EL SR. LEON JAIRIO GARZON LA DECLARAN IMPROCEDENTE. RAD. 20181873
2018/11/23	20181713	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	OFICIO 3379 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LUZ EDELIS ALZATE EN REPRESENTACION DE SU HIJO JHON ALEXANDER OCAMPO ALZATE, SE NIEGA X IMPROCEDENTE EN CONTRA DE LA S.S.S.A. Y ORDENA A COOMEVA EL PAGO AL HOSPITAL POR ATENCIONES 8	T			FALLO	
2018/11/23	20181714	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	OFICIO 3364 NOTIFICACION ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA LUDIBIA ESCOBAR GIRALDO EN CONTRA DE SAVIA SALUD DONDE SOLICITA ENTERRINO DE 3 DIAS PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS CITA DE ELECTROMIOGRAFIA.	T	2018/11/23	20181296	MEMORIAL HECHOS CONJUNDENTES ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA LUDIBIA ESCOBAR GIRALDO SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL DEBIDO A Q ES LA EAPB LA QUE DEBE DE AUTORIZAR.	OFICIO No. 3363 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA LUDIBIA ESCOBAR ORDENA A COOMEVA EPS AUTORIZAR PROCEDIMIENTO EN TERMINO DE 48 HORAS Y DESVINCULA AL HOSPITAL DE LA PRESENTE. RAD. 20181796
2018/11/23	20181715	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LUISA FERNANDA MUÑOZ EN REPRESENTACION DE LA SRA. MARIA EUGENIA PARRA EN CONTRA DE SAVIA SALUD DONDE SOLICITA ENTERRINO DE 3 DIAS PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS CITA PARA PROCEDIMIENTO CAP	T	2018/11/23	20181299	MEMORIAL HECHOS CONJUNDENTES ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LUISA FERNANDA MUÑOZ PARRA SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL DEBIDO A Q NO SE PRESTA EL SERVICIO REQUERIDO	OFICIO No. 3519 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA EUGENIA PARRA MUÑOZ DONDE LA DECLARNA CON CARENCIA DE OBJETO Y DESVINCUALN AL HOSPITAL DE LA PRESENTE. RAD. 20181805
2018/11/26		JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	OFICIO 3404 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. DANIEL FRANCO ORDENA A LA S.S.S.A. EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR LO SOLICITADO POR EL ACCIONANTE Y EXONERAR DE COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS Y DESVINCULAR AL HOSPITAL.	T			FALLO DONDE SE DESVINCULA AL HOSPITAL	SE ARCHIVA FALLO
2018/11/27	20181747	JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO - RIONEGRO		OFICIO No.3267 NOTIFICACION DE SEGUNDA INSTANCIA FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LAS SRAS.MARTHA CECILIA VALLEJO Y LUZ EDILSE PEREZ DEL JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL Q AMPARO EL DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO POR LAS PETICIONARIAS.	T	2018/11/29	20181297	MEMORIAL INFORMA DE CUMPLIMIENTO ADJUNTA RESPUESTA A DERECHO DE PETICION PROCESO TUTELA RAD. 2018-00432-01 OFICIO SEGUNDA INSTANCIA No. 2267, EN CONSECUENCIA DEL ACTO CONFIRMATORIO AD QUEM	SE DA REPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
2018/11/29	20181770	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL- RIONEGRO		ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL JONATHAN PATIÑO OCHOA DONDE VINCULANA AL HOSPITAL POR PASIVO CONCEDE 1 DIA PARA DAR RESPUESTA SOBRE LA CITA PARA PROCEDIMIENTO INJERTO OSEO DE TIBIA.	T			OFICIO No. 4057. NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JONATHAN PATIÑO OCHOA SE CONSIDERA HECHO SUPERADO. RAD. 20181798	

2018/11/30	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO		ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X EL PERSONERO DE COCORNÁ EN REPRESENTACION DE LA SRA. MARIA JOSE CAMARGO MARQUEZ SOLICITA EN 7 DIAS DAR RESPUESTA A CITA POR GINECOLOGIA.	T			OFICIO 3322 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA JOSE CAMARGO MARQUEZ ORDENA A LA S.S.S.A EFECTIVE LA CONSULTA X GINECOLOGIA EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO. RAD. 20181866	SE ARCHIVA FALLO
2018/12/04	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 3482 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. GLORIA AMPARO ARISTIZABAL EN REPRESENTACION DE LA SRA. ANA TERESA DUQUE DONDE CONCEDE 3 DIAS PARA CONFERIR CITA PARA REDUCCION ABIERTA DE FRACTURA.	T			OFICIO No. 3595 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. GLORIA AMPARO ARISTIZABAL EN REPRESENTACION DE ANA TERESA DUQUE DONDE LA DECLARAN CON CARENCIA DE OBJETO Y ORDENAN DESVINCULAR AL HOSPITAL. RAD. 20181860	SE ARCHIVA FALLO
2018/12/04	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD - RIONEGRO		OFICIO No. 3504 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA LEIDA ACEVEDO EN REPRESENTACION DE ANDERSON MONSALVE DONDE CONCEDE 3 DIAS PARA AUTORIZAR CITA DE UROLOGIA.	T	2018/12/07	20181941	RESPUESTA A OFICIO No. 3504 INFORMA QUE NO SE LEGITIMA DEBIDAMENTE LA CAUSA POR PASIVA OBSERVANDOSE QUE LA VINCULACION NO ES PROCEDENTE POR LO CUAL SOLICITAN DESVINCULAR LA HOSPITAL. RAD. 20181901	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA ALEIDA ACEVEDO EN REPRESENTACION DE ANDERSON MONSALVE, DECLARAN LA CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO. RAD. 20181901
2018/12/10	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 3558 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LUZ MILA SANTA GALLO DONDE CONCEDE 1 DIA Y SOLICITA SE LA MATERIAUCE CITA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL POR CIRUGIA A TUMOR MALIGNO.	T	2018/12/11	20181358	RESPUESTA A RAD. 2018-01096 OFICIO 3558 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LUZ MILA SANTA GALLO ES LA EPS LA RESPONSABLE DE LAS AUTORIZACIONES Y SOLICITA LA DESVINCULACION DEL HOSPITAL.	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. LUZ MILA SANTA GALLO ORDENA A SAVIA SALUD BRINDAR TRATAMIENTO INTEGRAL. RAD. 20181688
2018/12/12	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 3323 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA YOLANDA SERRANO EN REPRESENTACION DE SU HIJO ANDRES FELIPE BUITRAGO EN CONTRA DE MEDIDAS Y DEL HOSPITAL SOLICITA EN TERMINO DE 7 DIAS CONCEDER CITA PARA CIRUGIA.	T			NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA YOLANDA SERRANO OSPINA EN REPRESENTACION DEL MENOR ANDRES FELIPE BUITRAGO, DONDE ORDENAN A MEDIDAS LE AUTORICE LOS SOLICITADO. RAD. 20181940	SE ARCHIVA FALLO
2018/12/18	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CLAUDIA PATRICIA BERRIO EN REPRESENTACION DE LA SRA. LUZ MIRA MONTOYA ZAPATA DONDE SOLICITA REMISION A II NIVEL DE COMPLEJIDAD PARA REALIZACION DE CIRUGIA QUE REQUIERE LA SRA. MONTOYA.	T			OFICIO No. 3489 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CLAUDIA PATRICIA BERRIO EN REPRESENTACION DE LA SRA. LUZ MIRA MONTOYA DONDE ORDENA A COOMEVA EPS EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR EL PROCEDIMIENTO Y DESVINCULAR AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20181959	SE ARCHIVA FALLO
2018/12/19	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. LIZ MERY CARDONA CARDONA EN REPRESENTACION DE LA SRA. ALBA MORA CARDONA ORDENA A COOMEVA REMISION A ONCOLOGIA Y EXONERA AL HOSPITAL.	T			FALLO EXONERAN AL HOSPITAL.	SE ARCHIVA FALLO
2018/12/19	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA CON MEDIDA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA POR LA SRA. YORLADY MEJIA VASQUEZ EN REPRESENTACION DE LA SRA. LEIDY YOVANA MEJIA DONDE SOLICITA PROCESO DE REMISION PARA NEFROLOGIA A III NIVEL.	T			OFICIO 3455 FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. YORLADY MEJIA EN REPRESENTACION DE LA SRA. LEIDY YOVANA MEJIA ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR EN TERMINO DE 48 HORAS REMISION A III NIVEL PARA TRATAMIENTO DE NEFROLOGIA Y DESVINCULAR AL HOSPITAL. RAD. 20181962	SE ARCHIVA FALLO
2018/12/21	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. LUCAS STIVEN MESA LOPERA EN REPRESENTACION DE LA SRA. BLANCA NELLY GALLEGO, SOLICITA TRATO DIGNO A LA PATOLOGIA DE LA USUARIA Y CONCEDE 2 DIAS PARA DAR RESPUESTA.	T			OFICIO No. 3530 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SEÑOR LUCAS STIVEN MESA EN REPRESENTACION DE LA SRA. BLANCA NELLY GALLEGO DONDE NEGAN LA PRETENSION ORDENA A SAVIA CUBRI EL TRATAMIENTO Y DESVINCULAR AL HOSPITAL DE LA PRESTENTE. RAD. 20190004	SE ARCHIVA FALLO

2018/12/26	20181958	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.3442 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA POR LA SRA. BERTHA OLIVA GALLEGOS EN REPRESENTACION DE LA SRA. MARIA ELCY POSADA DONDE SOLICITA EN TERMINO DE 2 DIAS DAR RESPUESTA PARA REMISION URGENTE A UROLOGIA DE III NIVEL.	T			EN ESPERA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA EPS	
2018/12/27	20181963	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO 34580 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA A LA SRA. JANETH ALEXANDRA ECHEVERRI EN REPRESENTACION DEL SR. VICTOR HUGO RAMIREZ EN CONTRA DE MEDIDAS SOLICITA REMISION A III NIVEL PARA MANEJO DE UCE Y REALIZACION DE PANANGIOGRAFIA CEREBR	T			EN ESPERA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA EPS	
2018/12/27	20181964	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO 3458 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X EL SR. OSCER HERNAN VALLEJO EN REPRESENTACION DEL SR. RAMON ANTONIO GUARIN EN CONTRA DE MEDIDAS SOLICITA REMISION A III NIVEL UCI PARA VIGILANCIA NEUROLOGICA.	T	2018/12/28	20181411	EL HOSPITAL REMITE RESPUESTA DONDE INFORMA QUE SE E STAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS PARA LOGRAR AUTORIZACION DE REMISION DEL PACIENTE A III NIVEL EN ESPERA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA EPS	
2018/12/27	20181973	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. CAROLINA HOYOS EN REPRESENTACION DEL SR. JOAQUIN EMILIO HOYOS EN CONTRA DE MEDIDAS DONDE SOLICITA REMISION A CUIDADOS ESPECIALES CONCEDE 2 DIAS PARA DAR RESPUESTA.	T			EN ESPERA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA EPS	
2018/12/28	20181974	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. PAULA ANDREA MORENO EN REPRESENTACION DE LA SRA. NANCY MILENA LOPEZ, EN CONTRA DE COOMEVA SOLICITA REMISION PARA VALORACION POR MEDICINA INTERNA CONCEDE 2 DIAS PARA DAR RESPUESTA.	T			EN ESPERA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA EPS	
2018/12/28	20181993	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 3493 ACCION DE TUTELA INSTAURADA A LA SRA. LILIA ROSA GRISALES EN REPRESENTACION DEL SR. MANUEL ANTONIO TOBON EN CONTRA DE MEDIDAS CONCEDE 2 DIAS PARA DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD.	T			EN ESPERA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA EPS	
2018/10/17	20181485	YENNY PAOLA CARDONA CARDONA	20	SOLICITUD PLAN DE PARTO	S	2018/10/30	20181199	RESPUESTA A PLAN DE PARTO.	SE DA REPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS.
2018/10/29	20181563	IVAN VASQUEZ GONZALEZ	2.2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR EN EL CUAL SOLICITA REMITIR COPIA DE H.C., CERTIFICAR POR QUE NO SE LE REALIZO LA CIRUGIA QUE REQUERIA CON SU FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL O LEGAL.	D.P.	2018/11/07	20181217	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR EN EL CUAL SOLICITA REMITIR COPIA DE H.C., CERTIFICAR POR QUE NO SE LE REALIZO LA CIRUGIA QUE REQUERIA CON SU FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL O LEGAL.	SE DA REPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS.
	20181610	DEPARTAMENTO DE POLICIA DUM	2.2	SOLICITUD DE INFORMACION CON EL FIN DE ESTABLECER SI PARA LOS DIAS 13 Y 14 DE ENERO DE 2018 INGRESARON PERSONAS HERIDAS POR ACCIDENTE DE TRANSITO PROVENIENTES DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS.	S	2018/11/16	20181256	RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIONINFORMA QUE PARA LOS DIAS 13 Y 14 DE ENERO DE 2018 INGRESARON VARIAS PERSONAS HERIDAS POR ACCIDENTE DE TRANSITO ENTRE ELLOS EL SR. WILLINTON RENDON MONTOYA.	SE DA REPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS.
2018/10/24	20181539	SUBSECRETARIA DE GESTION EN SALUD- RIONEGRO	21	REMISION QUEJA CON RAD. 2018137389 INTERPUESTA POR DIEGO DE JESUS ECHEVERRI ECHEVERRI QUIEN MANIFIESTA INCONFORMIDAD AL MOMENTO DE SOLICITAR CITA POR MEDICINA INTERNA.	Q	2018/11/14	20181246	RESPUESTA A QUEJA No. 2018137389 INSTAURADA POR EL SR. DIEGO DE JESUS ECHEVERRI INFORMA QUE LA CITA POR M.I. PARA SU HERMANA LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 22 DE OCTUBRE DE 2018 A LAS 11:00 AM	SE REMITE RESPUESTA A USUARIO Y A LA SUBSECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

2018/10/17	20181491	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORAIDAD-RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION TUTELA PROMOVIDA POR MARIBELLY CUELLAR LOZANO EN REPRESENTACION DE MARINA LOZANO CARDENAS EL CUAL ORDENA LA REMISION A UNIDAD CORONARIA Y ECOCARDIOGRAMA DOPPLER TT. CONCEDE TRES DIAS PARA RESPONDER.	T	2018/10/18	20181164	RESPUESTA OFICIO 2794 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR MARIBELLY CUELLAR LOZANO E INFORMA LAS ACCIONES REALIZADAS PARA REMITIR A UN NIVEL SUPERIOR OBTENIENDO RESPUESTAS NEGATIVAS.	FALLO DE TUTELA PROMOVIDA POR MARIBELLY CUELLAR LOZANO EN REPRESENTACION DE LUZ MARINA LOZANO CARDENAS QUE ORDENA A MEDIDAS PARA QUE EN 48 HORAS AUTORICE Y MATERIALECE LA REMISION A UNIDAD CORONARIA Y ECOCARDIOGRAMA DOPPLER TT., RAD. 20181575
2018/10/17	20181494	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION FALLO TUTELA PROMOVIDA POR SHARON MICHELLE CARMONA EN REPRESENTACION DE GUILLERMO ENRIQUE LUNA CARRASQUILLA EL CUAL DECLARA LA CARENCA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO.	T			EL HOSPITAL RESPONDE DENTRO DE LOS TERMINOS E INFORMA QUE NUNCA SE HA VULNERADO O AMENAZADO EL DERECHO FUNDAMENTAL E INSTA AL ACUDIENTE PARA ACERCARSE AL HOSPITAL CON LAS DEBIDAS AUTORIZACIONES Y SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL.	NOTIF. FALLO TUTELA EL CUAL DECLARA LA CARENCA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO.
2018/10/19	20181507	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORAIDAD-RIONEGRO	2.2	NOTIFICA ACCION DE TUTELA INTERPUESTA POR LUZ DAYSI SOSA SILVA EN REPRESENTACION DE ROSA ELENA SOSA ARISTIZABAL LA CUAL SOLICITA A MEDIDAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR LA REVISION DE PROTESIS DE CADERA DERECHA Y CONCEDE TRES DIAS PARA RESPONDER.	T	2018/10/24	20181178	RESPUESTA OFICIO 3664 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA OMAR DE JESUS GIRALDO ALVAREZ E INFORMA ACCIONES REALIZADAS PARA REMITIR A UN NIVEL SUPERIOR DE COMPLEJIDAD OBTENIENDO RESPUESTAS NEGATIVAS.	FALLO DE TUTELA PROMOVIDA POR ROSA ELENA SOSA ARISTIZABAL EL CUAL DECLARA LA CONFIGURACION DE LA CARENCA ACTUAL DE OBJETO Y CONCEDE TRATAM. INTEGRAL DE SU PATOLOGIA. RAD. 20181594
2018/10/23	20181531	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRC. CON FUNC. DE CONOC. RIONEGRO	2.2	RESPUESTA RAD. 20181168 ACCION CONSTITUCIONAL INCOADA POR JOSE ISRAEL GUARIN OSPINA E INFORMA QUE SEGUN SENTENCIA DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2007 SE ORDENO AL I.S.S. BRINDAR TRATAMIENTO INTEGRAL Y SE DEBEN OFRECER ESTEN O NO ESTEN DENTRO DEL PLAN DE BENE	T	2018/10/18	20181168	EL HOSPITAL REMITE MEMORIAL ACLARATORIO SENTENCIA 178 SOLICITA ACLARACION COBERTURA DEL POS PARA LENTE ESPECIAL.	
2018/10/23	20181532	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORAIDAD-RIONEGRO	2.2	NOTIFIC. ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR SANDRA MILENA SANCHEZ GARZON EN REPRESENTACION DE SU MADRE BEATRIZ ELENA GARZON GALLEGUE EN LA QUE SOLICITA AUTORIZAR Y MATERIALIZAR COLONOSCOPIA Y RX ADENAS DEL TRATAMIENTO INTEGRAL QUE REQUIERA.	T	2018/10/25	20181189	RESPUESTA OFICIO 2878 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR SANDRA MILENA SANCHEZ GARZON Y SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL Y REQUERIR A LA EPS PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES PERTINENTES.	FALLO DE TUTELA PROMOVIDA POR SANCHEZ SANCHEZ GARZON EN REPRESENTACION DE BEATRIZ ELENA GARZON GALLEGUE EL CUAL DECLARA LA CONFIGURACION DE LA CARENCA ACTUAL DE OBJETO Y NIEGA EL TRATAMIENTO INTEGRAL DE SU PATOLOGIA. RAD. 20181595
2018/10/24	20181544	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR OMAR BECERRA SERRANO EN REPRESENTACION DE MARU ESTEFANY MONTAGUT BERMUDEZ Y SOLICITA PRONUNCIAMIENTO RESPECTO AL PAGO DE COPAGOS, CUOTAS MODERADORAS Y DE RECUPERACION.	T	2018/10/25	20181190	RESPUESTA OFICIO 2891 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR OMAR BECERRA SERRANO Y SOLICITA DESVINCULAR AL HOSPITAL Y DEFINIR QUIEN CUBRE LOS COPAGOS, CUOTAS MODERADORAS Y DE RECUPERACION.	FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. OMAR BECERRA EN REPRESENTACION DE MARY STERFANY MONTAGUT ORDENA A COOMEVA EPS EXONERAR DE COPAGOS A LA SRA. RAD. 20181613
2018/10/29	20181562	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL-RIONEGRO	2.2	NOTIFICACION TUTELA PROMOVIDA POR MARTA CECILIA VALLEJO JARAMILLO Y LUZ EDILSE PEREZ ARENAS Y SOLICITA RESPONDER EL SIGUIENTE CUESTIONARIO:	T	2018/10/31	20181203	RESPUESTA OFICIO 2670 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR MARTA CECILIA VALLEJO Y LUZ EDILSE PEREZ Y SOLICITA DENEGAR LA ACCION POR NO CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE INMEDIATEZ Y TRANSITORIEDAD.	SE DA RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS AL JUZGADO
2018/10/30	20181570	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORAIDAD-RIONEGRO	2.2	ADMISION TUTELA PROMOVIDA POR ESTEFANIA MEJIA BEDOYA EN LA CUAL SOLICITA A SAVIA SALUD EPS AUTORIZAR DE MANERA URGENTE EL PROCEDIMIENTO HERNIOGRAFIA UMBILICAL VIA ABIERTA Y BRINDAR EL TRATAMIENTO INTEGRAL.	T	2018/10/31	20181204	RESPUESTA OFICIO 2670 DE ACCION DE TUTELA PROMOVIDA POR ESTEFANIA MEJIA Y SOLICITA RECHAZAR LA ACCION PORQUE LA AMENAZA AL DERECHO FUNDAMENTAL NO SE DEBE AL OBRAR U OMITIR DEL HOSPITAL Y SOLICITA AL ACCIONANTE ACERCARSE A LAS TAQUILLAS DE PROGRAMAC	OFICIO No.3151 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA ESTEFANIA MEJIA BEDOYA ORDENA A SAVIA SALUD EN TERMINO DE 48 HORAS A AUTORIZAR EL PROCEDIMIENTO REQUERIDO. RAD. 20181631

CONCLUSIONES

En el Hospital San Juan de Dios de Rionegro E.S.E, 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 Octubre – Diciembre del año 2018.

El equipo de Atención al usuario ha definido como principal medio de envío de las comunicaciones de respuesta a las PQRSF, el correo electrónico, con el fin que los usuarios reciban su comunicaciones de forma más rápida y eficiente y aportar a la política ambiental de la Entidad.

La oficina de Atención al usuario del Hospital cuenta con unas fortalezas como el funcionamiento de la oficina del SIAU, que brinda atención personalizada a los usuarios, Lo que permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas por los usuarios y la disposición de buzones en todas las áreas de la ESE para la recolección de información de los usuarios internos y externos, pagina web con link habilitado para que los usuarios puedan formular sus PORS, formatos para manifestar su conformidad e inconformidad con la prestación de los servicios brindados.

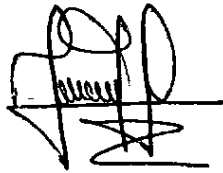
Se estableció un plan de capacitación para el 2019 realizar jornadas de sensibilización por parte de las diferentes áreas de la ESE, en los temas de: Calidad en el Servicio, humanización, Atención al usuario.

Crear conciencia a través de capacitaciones, sensibilizaciones en todos los funcionarios para que contribuyan en el mejoramiento de la atención a los usuarios y la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a las PQRSF en los funcionarios.

Reforzar la socialización de procesos y procedimientos relacionados con los procesos misionales y de apoyo para lograr una atención estandarizada y en un tiempo que permita satisfacer las necesidades de los usuarios. Los líderes responsables de los procesos deben analizar las quejas de su resorte y de esta forma medir nuestras falencias y debilidades, proyectar planes de mejora entre los responsables y la oficina de atención al usuario que conlleven a subsanar estas problemáticas.

Para el cuarto trimestre 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.

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'L' and 'M' followed by a horizontal line and a series of loops and flourishes.

LUIS MARIA OTALVARO SANCHEZ
Gerente