

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSF) PRIMER TRIMESTRE I – 2019

OBJETIVO

Consolidar la información sobre el procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), 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. asegRionegro.

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de los usuarios recibidos a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el primer trimestre de 2019.

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

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 67 531 15 11 531 50 74 extensión disponible 24 horas
	Línea telefónica 531 84 315316927 532 28 09
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.

Virtual	Correos Electrónicos:	ausuario@hsjdeserionegro.com bienestarsocial@hsjdeserionegro.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.

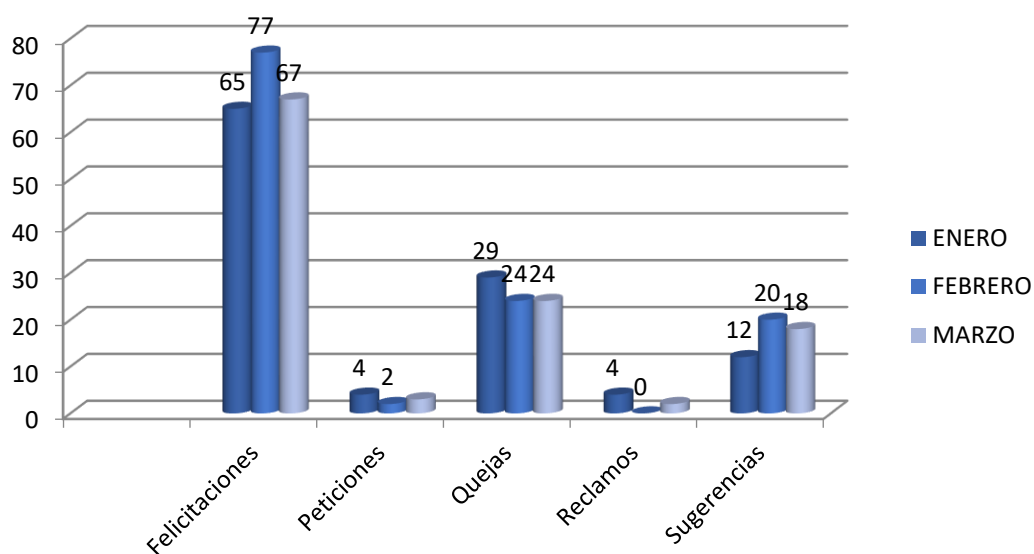
Estado de los canales

Se valida y revisa el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentra que están en pleno uso y en funcionamiento. 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.

PQRSF 2019					
CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Felicitaciones	65	77	67	209	60%
Peticiones	4	2	3	9	3%
Quejas	29	24	24	77	22%
Reclamos	4	0	2	6	2%
Sugerencias	12	20	18	50	14%
TOTAL	114	123	114	351	100%

Fuente: Oficina de Atención al Usuario



Durante el primer trimestre del 2019 se recibieron un total de 351 PQRSF de las cuales el 60% corresponden a felicitaciones (209), 22% a quejas (77), 14% a las sugerencias (50), 3% a las peticiones (9) y 2% a los reclamos (4).

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 (Medicina Interna, Quirúrgicas, Obstetricia, Cirugía, Programa Familia Canguro y pediatría) por la atención calidad, trato y servicio humanizado.

Al analizar las principales causas o motivos de reclamo por parte de los usuarios se encuentra:

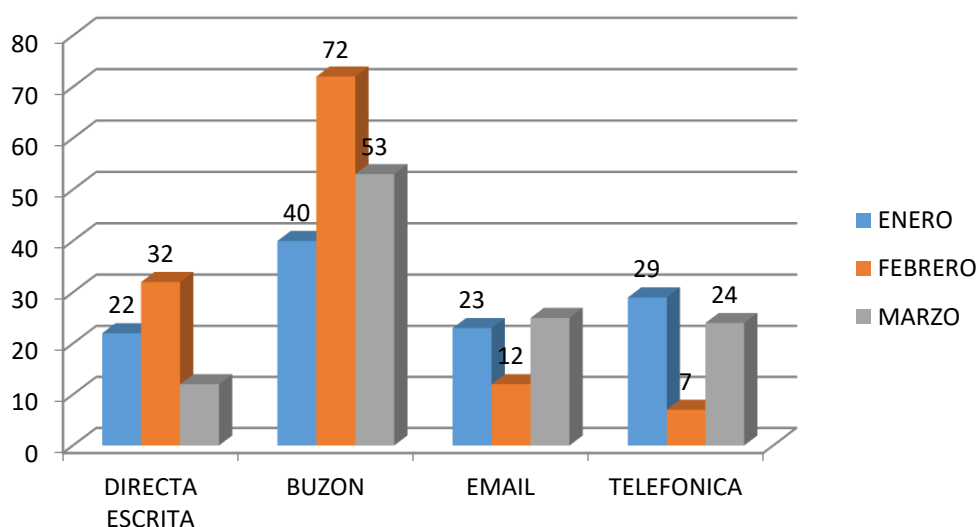
- Falta de oportunidad en la asignación de citas con especialistas
- Dificultades para establecer comunicación telefónica con la institución
- Demora en el tiempo de espera para la atención en consulta externa
- Sugerencia en mejorar las instalaciones y planta física

Medio por el cual se reciben las PQRSF

MEDIO QUE SE RECIBEN LAS PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DIRECTA ESCRITA	22	32	12	66
BUZON	40	72	53	165
EMAIL	23	12	25	60
TELEFONICA	29	7	24	60
TOTAL	114	123	114	351

En el primer trimestre del 2019 se evidencio que principal medio por el cual se recibieron las PQRSF fue el BUZON DE SUGERENCIAS con un total de 165; seguido de las PQRSF directas de forma Escrita con un total de 66 y por teléfono 60; 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 2019				
PERIODO				
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Sumatoria de tiempo de respuesta a Reclamos y sugerencias	2015	1523	1423	4961
Total reclamos y sugerencias	114	123	114	351
INDICADOR	13.2	12.3	12.4	37.9

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 primer período del 2019.

PROPORCION DE USUARIOS ENCUESTADOS SATISFECHOS 2019				
PERIODO				
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Número de usuarios Satisfechos	430	422	547	1399
Total de Usuarios encuestados	456	460	587	1503
INDICADOR	94.2%	91.7%	93.1%	93.1%

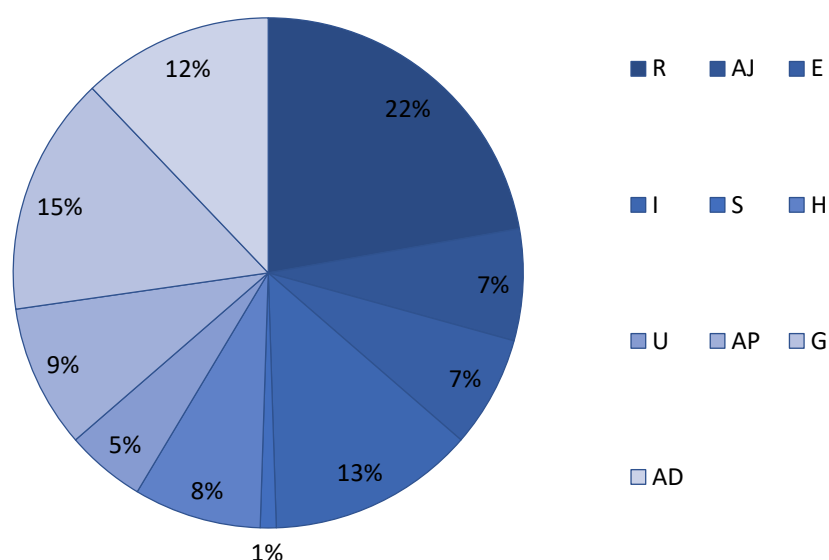
III. CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL PERÍODO EVALUADO

Durante el I trimestre del año 2019 se observa que las 10 primeras causas son:

1. (R) Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas
2. (AJ) Falta de calidez y trato amable.
3. (E) Demora en el Proceso de Facturación
4. (I) Demora en la atención al llamado en el servicio del triageen servicio de Urgencias
5. (S) Posibles novedades de seguridad del paciente

6. (H) Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos
7. (U) Falta de información y orientación al usuario.
8. (AP) Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramites de autorización ante la EPS
9. (G) Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos. No agenda disponible
10. (AD) Reclamo por infraestructura y planta física.

100 PRIMERAS CAUSAS DE PQRSF I TRIM 2019



De 351 quejas y reclamos recibidos, la principal causa para este trimestre es dificultad en la comunicación telefónica con un 22% (78), esto se debe al aumento de demanda de solicitudes de asignación de citas por el conmutador y la segunda es por la asignación de citas de procedimientos de radiología, cirugía y cardiología ya que estas citas deben ser solicitadas directamente en los servicios y no a través del Conmutador, para la cual la institución se encuentra evaluando las estrategias para eliminar la causa raíz que está generando estas inconformidades.

Como segunda causa con un 15% (51) se encuentra la demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos y no agenda disponible; la tercera causa es la demora en el servicio del triage, con un 13% (46), luego la falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramites de autorización ante la EPS con un 9% (32), seguido de la demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos con un 8% (29), la falta de calidez y trato amable que representan un 7% (23) que son en su mayoría presentadas en el mes de enero y febrero, la demora en el proceso de

facturación con un 7% (26), esto se debe a los traumatismos que se han generado al ingreso del hospital por la falta de orientación al usuario y alto volumen de usuarios; se tomaron los correctivos necesarios para disminuir esta causa pero se siguen presentando estas manifestaciones, los pacientes sugieren que haya más facturadores y una atención preferencial a los adultos mayores, sin embargo desde la gerencia están evaluando la posibilidad de contar con un informador para orientar y mejorar el servicio.

IV. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

SERVICIOS QUE OFRECEN LAS SEDES JHGN - GMM	PORCENTAJE DE SATISFACCION
Urgencias	89%
Consulta externa	93%
Cirugía	96%
Salud Oral	96%
Ginecología	97%
Ortopedia	97%
Quirúrgicas	97%
Medicina Interna	98%
Fisioterapia	99%
Imagenología	99%
Laboratorio	99%
Patología	99%
Salud Visual	99%
Banco de Sangre	100%
Medicina Física y rehabilitación Cardíaca	100%
Programa Familia Canguro	100%

V. 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.

Actualmente se viene realizando las reuniones el primer martes de cada mes en el auditorio de la unidad Ambulatoria del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro sede Jorge Humberto Gonzales Noreña, se encuentra conformado por las siguientes personas:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Deyanira López Ciro	Representante Junta Directiva HSJD
Guillermo Zapata Orozco	Secretario asociación usuarios HSJD
Jainire Parra	Representante Secretaria de Participación Ciudadana
Maria Delcira Rojo	Presidente asociación usuarios HSJD
Monica Mildred Arcila	Representante Ofician Atención al usuario HSJD
Olga Maria Vargas Giraldo	Representante Comité de Ética HSJD

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.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

El Comité de Ética realiza sesiones ordinarias de manera mensual (4to jueves de cada mes) En algunos casos se convoca a Comité Extraordinario (Presidente o dos de sus miembros) cuando se requiere evaluación de investigaciones de relevancia para el Hospital, análisis de casos en los que se presente un dilema Ético.

Está conformado por los siguientes integrantes:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Cyntia Teresa Mogollón	Asesora de Calidad
Deyanira López Ciro	Representante de la Asociación de Usuarios
Mónica Mildred Arcila	Coordinadora de Atención al Usuario
Olga María Vargas	Representante de la Asociación de Usuarios

Patricia Elena Quintero	Subdirectora Científica
Paula Andrea Macías	Representante Médicos
Paula Andrea Márquez Delgado	Representante Enfermería

VI. TUTELAS Y DERECHOS DE PETICION

 PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA Código: FEC0201005 Versión : 02 FORMATO INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES (PQRSF) DE LOS SERVICIOS Página: 1 de 1									
PERIODO: PRIMER TRIMESTRE -2019 SERVICIO: C.A.D. PORCENTAJE SATISFACCIÓN:									
FECHA	RADICADO	JUZGADO	CÓDIGO DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPO	FECHA RESPUESTA	CODIGO RESPUESTA	TRAMITE	SEGUIMIENTO O CIERRE
10/01/19	20190023	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.0054. ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X LA SRA. DIOSELINA HINCAPIE EN REPRESENTACION DEL SR. BRAULIO CIPRIANO HINCAPIE EN CONTRA DE SAVIA, S,S,S,A, Y HOSPITAL DONDE SOLICITA AUTORIZAR REMISION A III NIVEL.	T			LA EPS REFERENCIO ALA PACIENTE A UNA INSTITUCION CON LA CUAL TIENE CONTRATO.	OFICIO No. 0179 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. DIOSELINA HINCAPIE E N REPRESENTACION DEL SR. BRAULIO CIPRIANO HINCAPIE ORDENA A SAVIA SALUD AUTORIZAR LA REMISION A UN III NIVEL Y DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA PRESENTE. RAD. 20190067
14/01/19	20190042	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL – RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 002 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. CARMEN ADELA BOTERO EN CONTRA DE SAVIA SALUD, VINCULAN AL HOSPITAL PARA QUE EN TERMINO DE 1 DIA SE PRONUNCIE SOBRE LOS HECHOS.	T			NO SE DETERMINO EL PRESTADOR ENCARGADO DE LA ATENCION POR LA EPS	FALLO DE TUTELA PROMOVIDA POR CARMEN ADELA BOTERO RODRIGUEZ EL CUAL ORDENA A SAVIA SALUD EPS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO Y DESVINCULA A LA S.S.S.A. RAD. 20190091
18/01/19	20190068	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL – RIONEGRO	2.2	OFICIO No.044 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. FARITH YESID MONTOYA CONCEDE 1 DIA PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS DONDE SOLICITA RESONANCIA MAGNETICA DE COLUMNA LUMBOSACRA.	T	21/01/19	20190040	RESPUESTA ACCION TUTELA INSTAURADA POR FARITH YESID MONTOYA VALLEJO E INFORMA QUE EN NINGUNA PARTE SE ESTABLECE NEXO ALGUNO QUE ACREDITE LA VULNERACION O AMENAZA DE SUS DERECHOS FUNDAMENTALES POR PARTE DEL HOSPITAL.	OFICIO No.166 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. FARITH YESID MONTOYA VALLEJO DONDE SE DECLARA LA CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO. RAD. 20190105
22/01/19	20190092	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL – RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 105 NOTIFICA ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR NICOLAS DE JESUS DUQUE GALLEGUE EN LA CUAL ORDENA A SAVIA SALUD EPS CONSULTA CON NEUROCIURJANO Y BRINDAR EL TRATAMIENTO INTEGRAL PARA EL MANEJO DE SU ENFERMEDAD.	T	23/01/19	20190046	RESPUESTA A ACCION DE TUTELA INSTAURA X NICOLAS DE JESUS DUQUE GALLEGUE INFORMA Q EL HOSPITAL NO VULNERO SUS DERECHOS DEBIDO A QUE NO SE HAYO EVIDENCIA DEL TRAMITE REALIZADO X EL ACCIONANTE PARA OBTENER LO SOLICITADO.	OFICIO 213 FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. NICOLAS DE JESUS DUQUE GALLEGUE DONDE DECLARAN LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO. RAD. 20190130
31/01/19	20190152	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 297 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA ISABEL RIVERA GUTIERREZ EN CONTRA DE COOMEVA EPS Y EL HOSPITAL DONDE SOLICITA SE LA ASIGNE CITA PARA ECOGRAFIA OBSTETRICA Y ECOGRAFIA DE VIAS URINARIAS CONCEDE 3 DIAS PARA DAR RESPUESTA	T			REQUIERE ATENCION DE MAYOR COMPLEJIDAD.	OFICIO No.447 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA ISABEL RIVERA ORDENA A COOMEVA EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR LOS PROCEDIMIENTO Y SE DESVINCULA AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20190197
18/02/19	20190023	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.221ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. OLIVERIO DE JESUS RENDON HENAO DONDE SOLICITA PROCEDIMIENTO ORQUIECTOMIA Y CONCEDE 1 DIA PARA DAR RESPUESTA.	T			SE REMITIO A PROGRAMACION DE CIRUGIA PARA LA ASIGNACION DE LA ATENCION.	OFICIO No. 489 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. OLIVERIO DE JESUS RENDON HENAO ORDENA A SAVIA SALUD Y AL HOSPITAL EN TERMINO DE 48 HORAS MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO QUE NECESITA EL ACCIONANTE Y EXONERAN A LA S.S.S.A. DE LA MISMA RAD. 20190237

28/02/19	20190276	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X EL SR. PEDRO NOLASCO LOPEZ EN REPRESENTACION DEL SR. JUAN CARLOS LOPEZ EN CONTA DE MEDIMAS CONCEDE 2 DIAS PARA DAR RESPUESTA SOBRE PROGRAMACION PROCEDIMIENTO.	T			SE CONTACTO DIRECTAMENTE A LA EPS MEDIMAS PARA LA CONSULTAR EL ESTADO DE LA MEDIDA PROVISIONAL.	OFICIO No. 773 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. PEDRO NOLASCO LOPEZ EN REPRESENTACION DEL SR. JUAN CARLOS LOPEZ EN CONTRA DE MEDIMAS, DONDE SE DESVINCULA AL HOSPITAL DE LA MISMA POR LO ANALIZADO. RAD. 20190373
04/03/19	20190288	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.353 ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA OLIVA GALLO GIL CONCEDE 1 DIA PARA DAR RESPUESTA A SOLICITUD DE CITA POR NEFROLOGIA Y OTORRINOLARINGOLOGIA.	T			SE RATIFICO LO ENUNCIADO POR EL ACCIONANTE.	OFICIO No.717 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA OLIVA GALLO GIL ORDENA A SAVIA SALUD EN TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR CONSULTA POR NEFROLOGIA Y OTORRINOLARINGOLOGIA Y EXONERAN AL HOSPITAL Y A LA S.S.S.A DE LA MISMA. RAD. 20190324
06/03/19	20190316	JUZGADO PRIMERO PROMISCUO DE FAMILIA - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.230 ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. KATERIN ZAPATA LONDOÑO EN REPRESENTACION DE SU HIJO JAIDER BERRIO ZAPATA, SOLICITA ATENCION MEDICA INTEGRAL Y QUE LOS COPAGOS SEAN CUBIERTOS LA LA NUEVA EPS.	T			NO SE DETERMINO EL PRESTADOR ENCARGADO DE LA ATENCION POR LA EPS	OFICIO 276 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. KATERIN ZAPATA EN REPRESENTACION D E SU HIJO JAIDER BERRIO ORDENA A NUEVA EPS CUBRIR EL TOTAL DE LAS FACTURAS AL HOSPITAL Y EXONERAR DE COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS, DESVINCULAN AL HOSPITAL. RAD. 20190402
2019/03/08	20190337	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO 558 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X LA SRA. NANCY LORENA CIRO CANO EN CONTRA DE COOSALUD EPS DONDE SOLICITA ATENCION INTEGRAL Y PROCEDIMIENTOS Q NECESITE PARA CONTROL PRENATAL.	T			SE RATIFICO LO ENUNCIADO POR LA ACCIONANTE.	OFICIO No. 943 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. NANCY LORENA CIRO CANO RATIFICA LA MEDIDA PREVIA DECRETADA MEDIANTE AUTO INTERLOCUTORIO No.558 DE MARZO DE 2019, Y DESVINCUAL A LA S.S.S.A. Y AL HOSPITAL DE LA MISMA, SE CONCEDE TRATAMIENTO INTEGRAL PARA MANEJO DE EMBARAZO. RAD. 20190423
2019/03/11	20190345	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 565 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA GRACIELA CARVAJAL ZAPATA DONDE CONCEDE 2 DIA PARA PRONUNCIARSE SOBRE LA CITA PRIORITARIA POR VALORACION DE MEDICINA INTERNA.	T			NO SE DETERMINO EL PRESTADOR ENCARGADO DE LA ATENCION POR LA EPS	OFICIO No. 931 NOTIFICACION FALLO ACCION INSTAURADA POR LA SRA. MARIA GRACIELA CARVAJAL ZAPATA ORDENA A SAVIA SALUD EN TERMINO DE 48 HORAS MATERIALIZAR CITA X MEDICINA INTERNA, DESVINCULAN A LA S.S.S.A. Y AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20190412
2019/03/12	20190357	JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 285 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X LA SRA. SANDRA MILENA BLANDON EN REPRESENTACION DEL JOVEN MIGUEL ANGEL BETANCUR CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE PROCEDIMIENTO PARA REDUCCION CERRADA DE CUBITO O RADIO.	T			LA EPS AUTORIZO EL SERVICIO Y SE INCLUYO EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA PARA EL MES DE ABRIL.	OFICIO No.322 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. SANDRA MILENA BLANDON EN REPRESENTACION DE SU HIJO MIGUEL ANGEL BETANCUR ORDENA A NUEVA EPS EN TERMNIO DE 48 ORDENAR LO SOLICITADO, SE DESVINCULA AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20190390
2019/03/15	20190387	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	INTERLOCUTORIO 0619 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X EL SR. MANUEL DE JESUS GALLEGO EN REPRESENTACION DE LA SRA. EDIT ELENA GALLEGO DONDE SOLICITA REMISION PARA IPS TRATAMIENTO PSIQUIATRICO.	T			EN ESPERA DE LA REMISION PARA SU TRATAMIENTO.	OFICIO No.1033 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR.MANUEL DE JESUS GALLEGO EN REPRESENTACION DE EDIT ELENA GALLEGO ORDENA A DENTRO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO Y DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20190455

3	20190374	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.584 ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR LA SRA. MARIA DEL SOCORRO SANCHEZ DE RAMIREZ EN CONTRA DEL HOSPITAL DONDE SOLICITA EN TERMINO DE 2 DIAS SE LE ASIGNE CITA POR ORTOPEdia.	T			SE LE INFORMO AL DESPACHO LA FALTA DE VIGENCIA DE LAS AUTORIZACIONES.	OFICIO No.967 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA DEL SOCORRO SANCHEZ DE RAMIREZ ORDENA A A SAVIA SALUD MATERIALIZAR Y AUTORIZAR CONSULTA X ORTOPEdia Y TRAUMATOLOGIA Y EXONERAR A LA S.S.S.A. Y AL HOSPITAL. RAD. 20190435
18/03/19	20190391	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.999 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARINA DEL SOCORRO RENDON GOMEZ EN CONTRA DE COOMEVA EPS DONDE CONCEDE 3 DIAS PARA MATERIALIZAR CONSULTA POR ENDOCRINOLOGIA.	T			SE INGRESA LA PACIENTE EN COMPENDIO DE PROGRAMACION PRIORITARIA	OFICIO No.1145 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARINA DEL SOCORRO RENDON ORDENA A COOMEVA EPS MATERIALIZAR Y AUTORIZAR CONSULTA X ENDOCRINOLOGIA. RAD. 20190436
20/03/19	20190413	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.1059. ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. FARITH YESID MONTOYA CONCEDE 1 DIA PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS DONDE SOLICITA A SAVIA SALUD AUTORIZAR DE MANERA INMEDIATA CITA X ORTOPEdia.	T			EN ESPERA DE LA AUTORIZACION DE SERVICIOS.	OFICIO No.1191 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR.FARITH YESID MONTOYA VALLEJO ORDENA A SAVIA SALUD DENTRO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO Y DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20190456
22/03/19	20190424	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.723 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. CESAR AUGUSTO TAMAYO MUÑOZ EN CONTRA DE SAVIA SALUD DONDE CONCEDE 1 DIA PARA DAR RESPUESTA Y SOLICITA A AMA AUTORIZAR DE MANERA PRIORITARIA PROCEDIMIENTO Y SE LE BRINDE TRATAMIENTO INTEGRAL.	T			A LA ESPERA QUE LA EPS DETERMINE EL PRESTADOR	OFICIO No.1038 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X EL SR. CESAR AUGUSTO TAMAYO ORDENA A SAVIA SALUD DENTRO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO PROSTATECTOMIA Y DESVINCULAN A LA S.S.S.A. Y AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20190454
26/03/19	20190430	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.734. ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL LUIS CARLOS PULGARIN BEDOYA EN REPRESENTACION DE LA SRA. MARTHA LUCIA ARISTIZABAL DONDE SOLICITAN CITA POR MEDICINA INTERNA.	T			SE LE ASIGNO CITA POR MEDICINA INTERNA	NOTIFICACION FALLO DE TUTELA INTERPUESTA POR LUIS CARLOS PULGARIN EN REPRESENTACION DE MARTHA LUCIA ARISTIZABAL QUINTERO, EL CUAL CONSIDERO HECHO SUPERADO Y DESVINCULA AL HOSPITAL SJD Y A LA S.S.S.A. CONCEDE TRATAMIENTO INTEGRAL. RAD. 20190482
20/03/19	20190419	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 702 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA RUBIELA SERNA MUÑOZ EN CONTRA DE COOMEVA CONCEDE 2 DIAS PARA DAR RESPUESTA SOBRE CITA PARA CIRUGIA DE HISTERECTOMIA.	T			EN ESPERA DE LA RENOVACION DE LA AUTORIZACION DE SERVICIOS	OFICIO No. 1055 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. MARIA RUBIELA SERNA ORDENA A COOMEVA EPS DENTRO DE 48 HORAS AUTORIZAR Y MATERIALIZAR PROCEDIMIENTO HISTERECTOMIA VAGINAL, DESVINCULAN AL HOSPITAL DE LA MISMA. RAD. 20190453
2019/03/28	20190445	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.781 ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SRA. RUBIELA ZULUAGA EN REPRESENTACION DE LA SRA. MARIELA ZULUAGA CONCEDE 1 DIA PARA DAR RESPUESTA ASIGNACION DE CITAS OFTALOMOLOGIA Y MEDICINA INTERNA.	T			EN ESPERA QUE LA EPS DETERMINE EL PRESTADOR.	OFICIO No. 1066 NOTIFICACION FALLO ACCION DE TUTELA INSTAURADA X LA SARA. MARIELA ZULUAGA EN REPRESENTACION DE LA SRA. RUBIELA ZULUAGA ORDENA ASAVIA AUTORIZAR EL PROCEDIMIENTO REQUERIDO Y DESVINCULAN AL HOSPITAL Y A LA S.S.S.A. RAD. 20190464
03/04/19	20190473	JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO - RIONEGRO	2.2	OFICIO No. 376 ACCION DE TUTELA INSTAURADA POR EL SR. JOSE MIGUEL TABORDA EN CONTRA DE LA S.S.S.A. Y SANIDAD ANTIOQUIA CONCEDE 2 DIAS PARA PRONUNCIARSE SOBRE LOS HECHOS DE SOLICITUD DE CITA PARA EXAMEN DE FLUJOMETRIA.	T			EN ESPERA DE SENTENCIA	
03/04/19	20190474	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL - RIONEGRO	2.2	OFICIO No.1108 ACCION DE TUTELA CON MEDIDA PREVIA INSTAURADA X LA SRA. RUBIA ESTELA QUNTERO EN REPRESENTACION DE YEISON FERNANDO VANEGAS DONDE SOLICITA REMISION PARA UNA CLINICA DONDE LE PUEDAN REALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS.	T			REQUIERE ATENCION DE MAYOR COMPLEJIDAD. EN ESPERA DE AUTORIZACION POR PARTE DE LA EPS	
15/01/19	20190051	JUZGADO 25 DE INSTRUCCION PENAL MILITAR - RIONEGRO	2.2	DENTRO DE PROCESO PENAL 2017-480 SOLICITA DUPLICIDAD DE LA H.C. DEL SEÑOR JORGE IVAN SIERRA HOYOS.	S	18/01/19	20190035	RESPUESTA A OFICIO No.1403 INFORMA QUE LA H.C. DEL SR. JORGE IVAN SIERRA HOYOS SOLO SE ENCONTRÓ H.C. DEL AÑO 2003, ESTA SE ENCUENTRA A ENTERA DISPOSICION EN LA OFICINA DE AS. JUR.	RESPUESTA DADO DENTRO DE LOS TERMINOS
21/01/19	20190079	PERSONERIA MUNICIPAL - RIONEGRO	61	NOTIFICACION AUTO DE APERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA DENTRO DE PROCESO RAD. 001-114-2018. SOLICITA PRESENTARSE AL DESPACHO DENTRO DE LOS 8 DIAS HABILES SIGUIENTES AL RECIBO DE ESTA COMUNICACION.	S	11/02/19	20190089	RESPUESTA A SOLICITUD INFORMA QUE LA ENTIDAD DESCONOCE LA DIRECCION PARA NOTIFICACION DE LOS SEÑORES GILBERTO ANTONIO GARCES Y DIEGO LEON GARCIA DEBIDO A QUE YA NO LABORAN EN LA INSTITUCION.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
21/01/19	20190081	PERSONERIA MUNICIPAL - RIONEGRO	61	SOLICITUD DE INFORMACION DENTRO DE PROCESO DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA RAD. 001-114-2018, DE LOS SRES. GILBERTO ANTONIO GARCES Y DIEGO LEON GARCIA.	S	11/02/19	20190092	RESPUESTA A SOLICITUD ADJUNTA LAS H.L. DE LOS EX-FUNCIONARIOS GILBERTO ANTONIO GARCES Y DIEGO LEON GARCIA, PARA FINES PERTINENTES.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS

25/01/19	20190117	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN C.T.I.	2.2	SOLICITA POR HECHO ACAECIDOS EL 18 DE AGOSTO DE 2018 EN ACCIDENTE DE TRANSITO INFORMAR SI FUE RECUPERADO PROYECTIL DE ARMA DE FUEGO TODA VEZ QUE N LA H.C. SE EVIDENCIA DESCRIPCION DE DICHA HERIDA SIN ORIFICIO DE SALIDA.	S		EL HOSPITAL INFORMA QUE LA H.C. SE ENCUENTRA EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, SE COMUNICA TELEFONICAMENTE QUE SE PUEDEN ACERCAR POR LA INFORMACION REQUERIDA A ESTA OFICINA.	EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, EN ESPERA DE LA RECLAMACION.	
29/01/19	20190131	FISCALIA LOCAL – RIONEGRO	2.2	DENTRO DE SPOA 056156000294201900003 SOLICITA COPIA DE H.C. DE LA SEÑORA YURANIS MARIA PAREDES DE LA BARRERA.	S		EL HOSPITAL INFORMA QUE LA H.C. SE ENCUENTRA EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, SE COMUNICA TELEFONICAMENTE QUE SE PUEDEN ACERCAR POR LA INFORMACION REQUERIDA A ESTA OFICINA.	EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, EN ESPERA DE LA RECLAMACION.	
29/01/19	20190132	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN C.T.I.	2.2	SOLICITA COPIA DE H.C. DEL SEÑOR JUAN LUIS SANCHEZ ROMAN.	S		EL HOSPITAL INFORMA QUE LA H.C. SE ENCUENTRA EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, SE COMUNICA TELEFONICAMENTE QUE SE PUEDEN ACERCAR POR LA INFORMACION REQUERIDA A ESTA OFICINA.	EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, EN ESPERA DE LA RECLAMACION.	
30/01/19	20190140	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN C.T.I.	2.2	SPOA 056156000344201500105 SOLICITA H.C. O EPICRISIS DE UNA PERSONA POR DELITOS TENTATIVA HOMICIDIO Y PORTE ILEGAL ARMA FUEGO SUFRIDO POR LA ANA MILENA GIL MONSALVE HECHO OCURRIDO EN ZONA RURAL EL 27 DE OCTUBRE DE 2015.	S		LA H.C. SE ENCUENTRA EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, SE COMUNICA TELEFONICAMENTE QUE SE PUEDEN ACERCAR POR LA INFORMACION REQUERIDA A ESTA OFICINA.	SE REALIZA ACTA DE ENTREGA AL PERSONAL SE ENTREGA COPIA DE LA H.C. AL PESONAL DEL C.T.I.	
11/02/19	20190192	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN SIJIN - RIONEGRO	2.2	SOLICITUD COPIA DE H.C. DEL SR. ANDRES FELIPE HIGUITA VALLE DE INGRESO DEL DIA 9 DE FEBRERO DE 2019	S		EL HOSPITAL INFORMA QUE LA H.C. SE ENCUENTRA EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, SE COMUNICA TELEFONICAMENTE QUE SE PUEDEN ACERCAR POR LA INFORMACION REQUERIDA A ESTA OFICINA.	EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, EN ESPERA DE LA RECLAMACION.	
11/02/19	20190193	FISCALIA 30 LOCAL - RIONEGRO	2.2	SOLICITUD COPIA DE H.C. DEL SR. PEDRO LUIS RESTREPO PEREZ QUIEN INGRESO EL DIA 10 DE FEBRERO DE 2019.	S		SE REALIZA ACTA DE ENTREGA DE H.C. LA CUAL FUE RECIBIDA POR EL SR. RODOLFO ARIAS ANAYA MIEMBRO DEL CUERPO DE POLICIA.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS	
15/02/19	20190215	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	2.2	SOLICITA INFORMACION EXPEDIENTE 001-044-2018 DE MANERA FISICA Y EN MEDIO MAGNETICO CD O DVD EXPEDIENTE RELACIONADO CON CONTRATO MINDRAY COMPRA DE RESONADOR.	S	04/04/19	20190214	RESPUESTA A OFICIO PDVA-02 2019020338 PROCEOS DISCIPLINARIO 001-114-2018. REMITE IMNFORMACION DEL CONTRATO 065-2014 Y SUS ANEXOS.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS

15/02/19	20190216	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	61	SOLICITA INFORMACION EXPEDIENTE 001-044-2018 EN MEDIO FISICO O MAGNETICO CD O DVD EXPEDIENTE LABORAL DEL SR. JUAN GUILLERMO ARISTIZABAL, JAQUELINE RETREPO, GLORIA PATRICIA MORENO, GILBERTO ANTONIO GARCES.	S	02/04/19	20190203	RESPUESTA A RAD. 2019020188. ADJUNTA EN 3 CD EXPEDIENTE LABORAL DEL SR. JUAN GUILLERMO ARISTIZABAL, JAQUELINE RETREPO, GLORIA PATRICIA MORENO, GILBERTO ANTONIO GARCES PARA TRAMITE PERTINENTE.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
19/02/19	20190228	DEPARTAMENTO DE POLICIA CRIMINAL E INTERPOL	2.2	SOLICITUD DE INFORMACION DATOS BIOGRAFICOS UBICACION Y EPS AFILIACION DE LOS SRES. VALERIA ROJAS, SAMUEL HERRERA Y LUIS ALIRIO HERRERA.	S	21/02/19	20190123	RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACION DATOS BIOGRAFICOS UBICACION INFORMA QUE SOLO SE HALLARON REGISTROS DE LA SRA. VALERIA ROJAS, DE SAMUEL HERRERA Y LUIS ALIRIO HERRERA NO SE HALLARON REGISTRO DE ATENCIONES MEDICAS.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
27/02/19	20190264	INSPECCION DE TRANSITO – RIONEGRO	2.2	SOLICITA COPIA DE LA H.C.Y ANAMNESIS DEL SR. EDGAR ALBERTO MAYO GIRALDO POR ACCIDENTE DE TRANSITO DEL DIA 10 DE DICIEMBRE DE 2018.	S	18/03/19	20190179	EL HOSPITAL INFORMA QUE REVISADOS LOS ARCHIVOS DE LA INSTITUCION NO SE HALLARON REGISTROS MEDICOS DEL SR. EDGAR ALBERTO MAYO GIRALDO. LA H.C. SE ENCUENTRA EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, SE COMUNICA TELEFONICAMENTE QUE SE PUEDEN ACERCAR POR LA INFORMACION REQUERIDA A ESTA OFICINA.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
05/03/19	20190302	FISCALIA 27 LOCAL DE UNIDAD DE GENERO DE ANTIOQUIA	2.2	SOLICITA COPIA DE LA H.C. CORRESPONDIENTE A LA SEÑORA BLANCA LIGIA FLOREZ CARDONA QUIEN INGRESO EL DIA 8 DE ENERO DE 2019.	S				
18/03/19	20190398	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	2.2	SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATO No. 065-2014 COMPRA DE RESONADOR CON LA EMPRESA MINDRAY	S		20190214	RESPUESTA A OFICIO PDVA-02 2019020338 PROCEOS DISCIPLINARIO 001-114-2018. REMITE INFORMACION DEL CONTRATO 065-2014 Y SUS ANEXOS.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
18/03/19	20190399	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	2.2	SOLICITUD DE INFORMACION ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA DONDE SE HABLA DE LA COMPRA DEL RERSONADOR	S			EN ESPERA DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN	
18/03/19	20190408	UNIDAD BASICA DE CRIMINALISTICA – RIONEGRO	2.2	SOLICITA COPIA DE LAS ATENCIONES MEDICAS DE LA SRA. SANDRA MILENA ALZATE QUIEN INGRESO POR URGENCIAS EL DIA 19 DE MARZO DE 2019 POR HERIDAS CON ARMA DE FUEGO.	S			SE REALIZA ACTA DE ENTREGA DE H.C. LA CUAL FUE RECIBIDA POR EL SUBINTENDENTE CRISTHIAN ANDRES YALANDA	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
21/03/19	20190414	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	61	SOLICITA INFORMACION EXPEDIENTE 001-044-2018 EN MEDIO FISICO O MAGNETICO CD O DVD EXPEDIENTE LABORAL DEL SR. JUAN GUILLERMO ARISTIZABAL, JAQUELINE RETREPO, GLORIA PATRICIA MORENO, GILBERTO ANTONIO GARCES.	S	02/04/19	20190203	RESPUESTA A RAD. 2019020188. ADJUNTA EN 3 CD EXPEDIENTE LABORAL DEL SR. JUAN GUILLERMO ARISTIZABAL, JAQUELINE RETREPO, GLORIA PATRICIA MORENO, GILBERTO ANTONIO GARCES PARA TRAMITE PERTINENTE.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
21/03/19	20190415	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	61	DENTRO DE PROCESO DISCIPLINARIO 001-042-2018 SOLICITA INFORMACION VINCULO LABORAL DE LOS SRES. ALEJANDRO SALAZAR, JUAN ALBERTO CARDONA, GILBERTO GARCES, LUIS MARIA OTALVARO Y JAQUELINE RESTREPO.	S			EN ESPERA DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN SOLICITADA	
21/03/19	20190416	PERSONERIA MUNICIPAL – RIONEGRO	2.2	SOLICITA INFORMACION EXPEDIENTE 001-044-2018 DE MANERA FISICA Y EN MEDIO MAGNETICO CD O DVD EXPEDIENTE RELACIONADO CON CONTRATO MINDRAY COMPRA DE RESONADOR.	S	#####	20190214	RESPUESTA A OFICIO PDVA-02 2019020338 PROCEOS DISCIPLINARIO 001-114-2018. REMITE INFORMACION DEL CONTRATO 065-2014 Y SUS ANEXOS.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
27/03/19	20190438	DIRECCION DE INVESTIGACION CRIMINAL E INTERPOL		SOLICITUD COPIA DE H.C. DEL SR. MIGUEL ANGEL VALLEJO ATENDIDO POR URGENCIAS EL DIA 24 DE MARZO DE 2019.	S	27/03/19	20190192	RESPUESTA A SOLICITUD ADJUNTA COPIA DE H.C. DEL SR. MIGUEL ANGEL VALLEJO ATENDIDO POR URGENCIAS EL DIA 24 DE MARZO DE 2019. SE REALIZA ACTA DE ENTREGA A LA SRA. ANA PIEDAD CANO GOMEZ CONYUGE DEL PACIENTE	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
	SIN RADICACION LLEGAN VIA E-MAIL A LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	EPS SURA	21	QUEJA DEL SR. JOSE JAIR DE JESUS ARBELAEZ RUIZ DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITA POR CIRUGIA GENERAL	Q	08/02/19	20190088	RESPUESTA A QUEJA DEL SR. JOSE JAIR INFORMA QUE LA CITA POR CIRUGIA GENERAL LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 12 DE FEBRERO DE 2019 A LAS 8:00 AM.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS
	SIN RADICACION LLEGAN VIA E-MAIL A LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	NUOVA EPS	21	QUEJA DE LA SRA. KAREN OSSA DONDE MANIFIESTA INCOMFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITA PARA BIOPSIA DE GLANDULA TIROIDEA	Q	14/02/19	20190099	RESPUESTA A QUEJA INSTAURADA POR LA SRA. KAREN OSSA INFORMA QUE LA CITA PARA EL PROCEDIMIENTO LE FUE ASIGNADA PARA EL DIA 7 DE MARZO DE 2019 A LAS 8:40 AM.	RESPUESTA DADA DENTRO DE LOS TERMINOS

CONCLUSIONES

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E. de Rionegro, las manifestaciones clasificadas en felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido analizadas para efectos del presente informe.

Con base en toda la información obtenida, más 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 Sistema de Información y Atención al Usuario (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 SIAU se tiene que está normalizado y establecido como componente prioritario, 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 Proceso de Calidad y Mejora Continua.

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 trimestre de 2019, desde 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.

LUIS MARÍA OTÁLVARO SÁNCHEZ
Gerente