



Red Salud Armenia E.S.E.
PA CUIDAR DE TODOS

COMITÉ DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y FAMILIA

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023
MARIA JULIANA MARIN POSADA
REFERENTE SIAU



RED SALUD ARMENIA
¡PA' CUIDAR DE TODOS!



Red Salud Armenia E.S.E.
PA' CUIDAR DE TODOS

Comité de Atención Centrada en el Usuario y Familia

Orden del día

1. Verificación del quorum
2. Seguimiento a compromisos
3. Presentación de los resultados de medición de satisfacción del usuario
4. Presentación de los resultados de las PQRS
5. Presentación al seguimiento de la implementación de la Política de participación social en salud.
6. Presentación seguimiento implementación de los deberes y derechos en la ESE. Y Ruta de Buzones.
7. Presentación seguimiento implementación del enfoque diferenciado en la ESE. Y Atención Preferencial.
8. Presentación y seguimiento del resultado de los indicadores del proceso de atención al usuario.
9. Propositiones y varios.



1. Verificación del Quórum.

Participantes	Cargo
Luis Fernando Jiménez Gómez	Subgerencia de Planificación
María Alejandra Salgado Andrade	Subgerencia Científica
Fredy Wilson Barrera Franco	Dirección Técnica Hospitalaria
Rosa Amparo Ramírez Aristizabal	Dirección Técnica Ambulatoria
Lorena Villanueva Valdés	Coordinadora Mejora Continua
Gloria Vivivana Valencia Echeverry	Líder de planeación
Gloria Isabel Figueroa Gutiérrez	Líder Programa Atención Humanizada
Maria Juliana Marin Posada	Líder del área de Atención al Usuario



Punto 2. Seguimiento a compromisos.

COMPROMISO 1.

Continuar con el proceso con la Subgerencia de Planificación Institucional, de como se va realizar el proceso de dispensador de papel higiénico y jabón antibacterial para los usuarios de la E.S.E.

COMPROMISO 2. Solicitar a la Subgerencia de Planificación colaboración con adecuación de una carretera en la UIS donde pueda ingresar el usuario de sillas de ruedas, sin ningún tropiezo relacionado con piedra. Revisar la ubicación del parqueadero exclusivo para personas en condición de discapacidad.

COMPROMISOS DEL COMITÉ DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y FAMILIA

Sub Gerencia de Planificación Red Salud Armenia <subgerencia.PI@redsaludarmenia.gov.co>
Para: Siau Red Salud Armenia <siau@redsaludarmenia.gov.co>

2 de mayo de 2023, 11:40

Buenos días Juliana. De acuerdo a correo que antecede me permito comunicarle las acciones que se vienen adelantando con el fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos:

1. Se están revisando diferentes alternativas, con el fin de verificar cual ofrece menor desperdicio de dichos elementos.
2. Dicha memoria fue autorizada a través del área de sistemas desde la semana pasada.
3. Respecto a la adecuación de parte del parqueadero para facilitar el ingreso con movilidad reducida, se está realizando el cálculo de materiales y presupuesto para llevar a cabo dicha adecuación.
4. En el momento que lo consideren necesario, contamos con espacios para realizar cualquier tipo de capacitación, solo nos deben brindar fecha, hora y número de asistentes.

Espero haber dado respuesta a sus solicitudes, cualquier otro requerimiento estará dispuesto en el momento que se requiera.

[El texto citado está oculto]

—
Luis Fernando Jimenez Gomez
Subgerente Planificación Institucional
Red Salud Armenia E.S.E



COMPROMISO 3. Solicitar espacio para realizar una capacitación con el personal de vigilancia para tratar diversos temas de información y orientación en la UIS



Programa Humanización
para mí ▾

Cordial saludo,
Maria Juliana Marin

En compañía de la jefe de seguridad del paciente hemos definido el día Lunes 24 de Julio a las 6:30 p.m. para realizar la capacitación que tenemos pendiente. Además, desde el área de facturación también se desplegarán algunos temas pendientes.

A la atención prestada, muchas gracias.

Isabel Figueroa Gutiérrez
Líder programa de humanización
Red Salud Armenia ESE

...

mié, 5 jul, 9:33 (hace 7 días) ☆ ↶ ⋮



Siau Red Salud Armenia <siau@redsaludarmeria.gov.co>
para Bienes, Sub ▾

Reciban un cordial saludo,

El presente correo es para que me colaboren para la realización de la Reunión con la empresa de Seguridad Vipcol, que se había adquirido como compromiso del comité de atención centrada en el usuario.

Quedo atenta y muy agradecida.

MARIA JULIANA MARIN P.
Referente SIAU

...

mié, 5 jul, 10:54 (hace 7 días) ☆ ↶ ⋮

COMPROMISO 4. Revisar el proceso de entrega de Historia Clínica en relación con el desplazamiento o de los usuarios entre el trayecto del parador amable y la UIS.

A cargo de revisar el proceso DTA y Subgerencia científica, Se notifica por Torresoft



COMPROMISO 5. Enviar correo a la Subgerencia científica exponiendo la necesidad del SIAU que sea asignada una impresora.

Siau Red Salud Armenia <siau@redsaludarmenia.gov.co>

para Subgerencia ▼

Cordial Saludo,

Doctora

MARIA ALEJANDRA SALGADO A.

lun, 17 abr, 11:25



Mediante el presente correo se da cumplimiento al compromiso adquirido en el Comité de Atención Centrado en el Usuario de exponer la necesidad que tiene la Oficina del SIAU en relación con la impresora: este equipo es compartido con la oficina de bienes y activos fijos, donde los procesos del SIAU se ven afectados con el horario que manejan estas dos áreas en mención. Adicionalmente, nos vemos en la obligación de hacer uso de nuestros teléfonos personales, para realizar el escaneo de los documentos que maneja la oficina; presentando dificultades con la capacidad de la memoria del teléfono y la calidad del escaneo.

Agradezco su atención y valiosa gestión,



3. Presentación de los resultados de medición de satisfacción del usuario.

INFORME DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2DO TRIMESTRE DE 2023

Total de encuestas aplicadas por cada servicio de la E.S.E.

AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	381	95	95
ODONTOLOGIA	377	94	94
ENFERMERIA	374	92	92
SERVICIO DE FARMACIA	379	96	96
SERVICIO DE LABORATORIO	379	95	95
SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA	355	89	89
SERVICIO DE URGENCIAS	377	94	94
HOSPITALIZACIÓN	166	42	42
PARTOS	59	15	15
TOTAL	2847	712	712



TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E

	MED GRAL I TRIM	MED GRAL II TRIM	ODON T I TRIM	ODON T II TRIM	ENF I TRIM	ENF II TRIM	LAB I TRIM	LAB II TRIM	FAR I TRIM	FAR II TRIM	URG I TRIM	URG II TRIM	HOSP I TRIM	HOSP II TRIM	SAL PART I TRIM	SAL PART II TRIM	IMAG I TRIM	IMAG II TRIM
Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:																		
Al respeto a sus derechos.*	91%	91%	98%	97%	95%	88%	100%	97%	91%	87%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	97%	91%
Trato digno*	91%	86%	98%	92%	93%	93%	100%	100%	100%	94%	100%	97%	100%	100%	93%	100%	99%	94%
Seguridad y calidad *	90%	92%	98%	98%	94%	93%	100%	100%	100%	93%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	91%
Privacidad en la atención*	92%	95%	96%	98%	95%	95%	100%	100%	100%	93%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	89%	93%	96%	96%	93%	95%	99%	100%	99%	87%	96%	95%	95%	100%	100%	93%	100%	98%
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	98%	100%	100%	NA	NA	NA	NA
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	NA	NA	NA	NA
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	93%	93%	97%	89%	93%	91%	100%	100%	99%	96%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	91%
Segunda opinión médica si la requiera*	88%	83%	69%	88%	88%	78%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a :																		
Los costos de la atención.*	64%	79%	69%	73%	62%	73%	35%	85%	84%	91%	51%	74%	76%	88%	40%	80%	65%	90%
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	77%	81%	86%	84%	65%	84%	92%	97%	85%	94%	98%	87%	100%	100%	100%	100%	96%	90%
Confidencialidad durante la atención*	93%	95%	98%	98%	93%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	86%	83%	89%	84%	85%	86%	99%	99%	87%	87%	85%	95%	83%	95%	80%	100%	99%	92%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	67%	77%	79%	82%	65%	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:																		
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	91%	86%	95%	89%	86%	80%	100%	92%	100%	85%	NA	NA	100%	100%	100%	86%	66%	78%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	85%	65%	95%	85%	53%	65%	92%	83%	83%	75%	33%	59%	71%	74%	53%	53%	93%	76%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	69%	65%	81%	88%	72%	75%	72%	83%	82%	64%	34%	65%	90%	69%	67%	72%	85%	78%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las participaciones de la ESE:																		
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	83%	70%	85%	79%	73%	70%	88%	85%	93%	74%	91%	88%	79%	62%	100%	93%	85%	83%

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL II TRIMESTRE 2023 POR GRUPOS DE DERECHOS Y SUS INDICADORES

GRUPO 1

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN RECIBIERON SATISFACTORIAMENTE LOS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN.

III TRIMESTRE 2022

77% GRUPO 1

I TRIMESTRE 2023

98 % GRUPO 1

IV TRIMESTRE 2022

98 % GRUPO 1

II TRIMESTRE 2023

96 % GRUPO 1

GRUPO 2

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN FUERON INFORMADOS SOBRE LOS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN.

III TRIMESTRE 2022

42% GRUPO 2

I TRIMESTRE 2023

86 % GRUPO 2

IV TRIMESTRE 2022

83 % GRUPO 2

II TRIMESTRE 2023

89 % GRUPO 1

GRUPO 3

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN SE RESPETO SU ATENCIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS PRIORIDADES DEFINIDAS EN LA ESE.

III TRIMESTRE 2022

81% GRUPO 3

I TRIMESTRE 2023

94 % GRUPO 3

IV TRIMESTRE 2022

86% GRUPO 3

II TRIMESTRE 2023

91 % GRUPO 3

GRUPO 4

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN SE RESPETO EL DERECHO A PARTICIPAR LIBREMENTE DE LOS ESCENARIOS INSTITUCIONALES.

III TRIMESTRE 2022

12% GRUPO 4

I TRIMESTRE 2023

86 % GRUPO 4

IV TRIMESTRE 2022

86% GRUPO 4

II TRIMESTRE 2023

78 % GRUPO 4

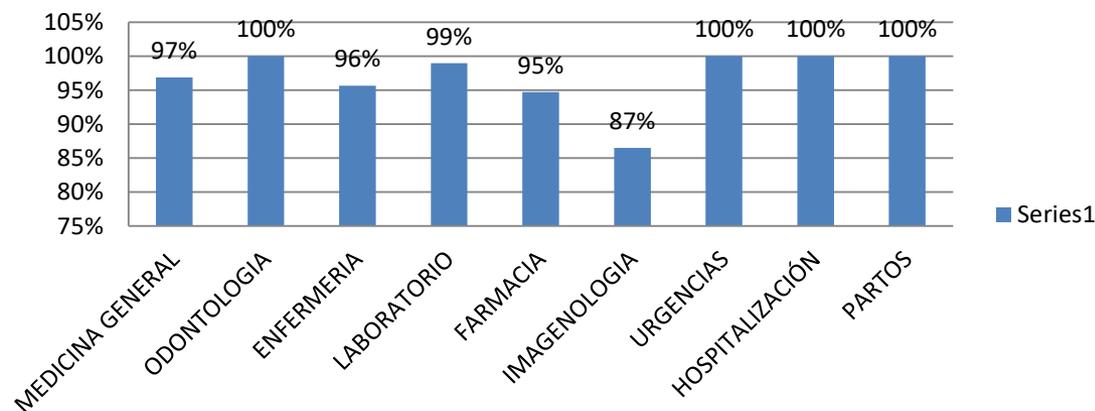


ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		NEGATIVAS		
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	92	3	97%
ODONTOLOGIA	94	94	0	100%
ENFERMERIA	92	88	4	96%
LABORATORIO	96	95	1	99%
FARMACIA	95	90	5	95%
IMAGENOLOGIA	89	77	12	87%
URGENCIAS	94	94	0	100%
HOSPITALIZACIÓN	42	42	0	100%
PARTOS	15	15	0	100%
TOTAL	712	687	25	96%

El estándar establecido de satisfacción es del (96%); de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, esta cumpliendo el estándar de satisfacción.

SATISFACCION GLOBAL 2DO TRIMESTRE



CAUSALES DE USUARIOS INSATISFECHOS

Causas de Insatisfacción en la pregunta:

(Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS)

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS						
SERVICIO	SEDE	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	CAUSA
ENFERMERIA	CAA DEL SUR			2		**mejorar en citas medicas ** no hay agenda
ENFERMERIA	UIS			2		**Los médicos no escuchan a los pacientes no ponen mucho cuidado **No hay servicios de calidad
IMAGENOLOGIA	UIS			12		**No hay buena información sobre los trámites **Quedan en llamar pero no nunca llaman **Difícil sacar citas médicas y de rayos x **quedan en llamar pero no es así **nunca llaman **Mucha demora no llaman de rayos x **Mucha espera para todo **no llaman después de la recepción
MEDICINA GENERAL	CAA DEL SUR			1		no hay agenda
MEDICINA GENERAL	CORREA GRILLO			1		nunca hay agenda
MEDICINA GENERAL	PILOTO URIBE			1		nunca hay agenda
LABORATORIO CLINICO	UIS			1		Mucha demora en la atención en laboratorio. **Difícil sacar citas médicas y de rayos x
SERVICIO FARMACEUTICO	UIS			5		**Demora en la atención
TOTAL				25		

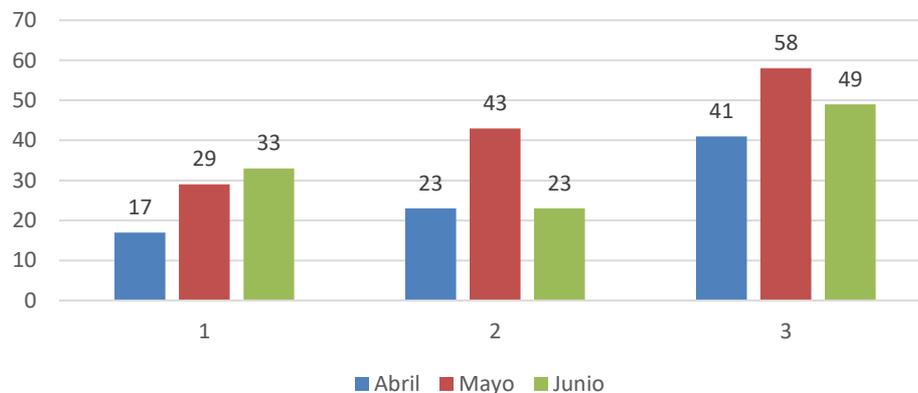


4. Presentación de los resultados de las PQRSF.

PQRSF RECEPCIONADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2023

	2021	2022	2023
	I TRIM	I TRIM	I TRIM
MES	CANT	CANT	CANTI
Enero	12	18	39
Febrero	11	76	43
Marzo	14	38	39
TOTAL	37	132	121
MES	CANT	CANT	CANT
Abril	17	23	41
Mayo	29	43	58
Junio	33	23	49
TOTAL	79	89	148

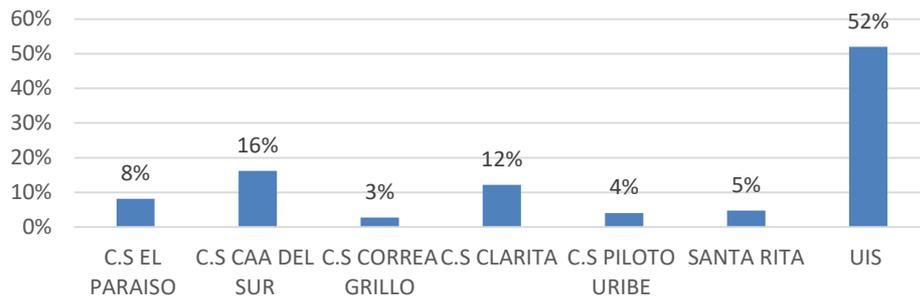
COMPARATIVO DE PQRSF DEL 2do TRIMESTRE DESDE EL 2021-2023



Descripción	I TRIM 2021	I TRIM 2022	I TRIM 2023	II TRIM 2021	II TRIM 2022	II TRIM 2023
Peticiones	0	2	4	9	3	6
Quejas	33	100	73	43	41	94
Reclamos	0	1	0	0	1	7
Sugerencias/ Solicitudes	0	9	5	3	6	10
Felicitaciones	4	20	39	24	38	33
TOTAL PQRSF	37	132	121	79	89	150

La distribución de PQRSF recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:

PQRSF POR CENTROS DE ATENCIÓN

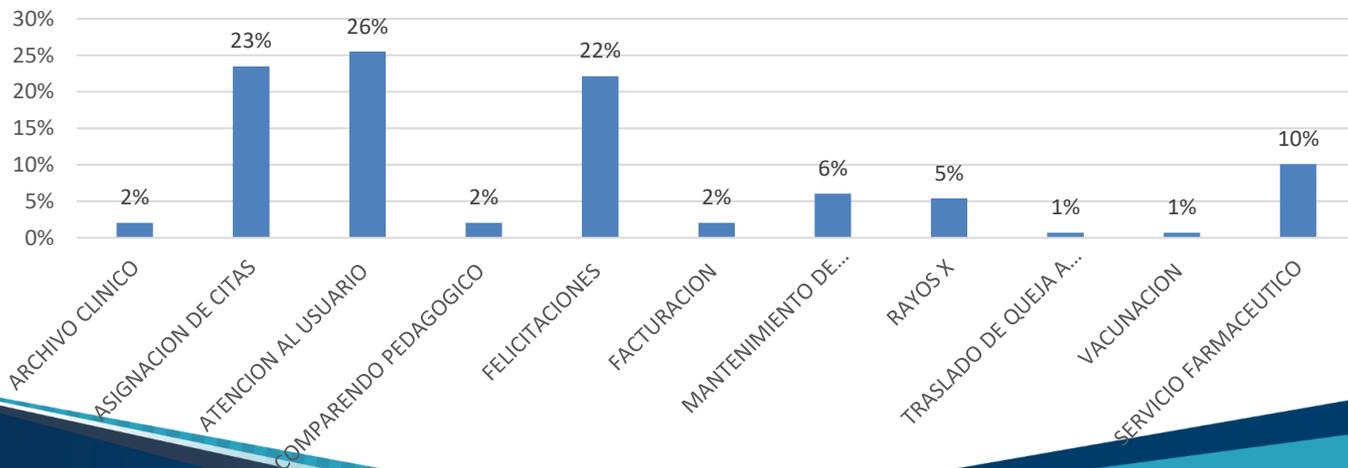


Días de oportunidad en las que se emiten las respuestas de las PQRSDF:

No. de días mínimo	2
No. de días máximo	15
Promedio de Respuesta	6

La distribución de PQRSF recibidas por motivo

PQRSF RECIBIDAS POR MOTIVO



5. Presentación al seguimiento de la implementación de la Política de participación.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

- Desde el mes de Enero se esta ejecutando el Plan de Comunicaciones mediante redes sociales y pagina web, se ha ido alimentando mes a mes cada una de las líneas.
- Se esta ejecutando el Plan educativo para la vigencia 2023 desde el mes Enero.



6.y 7. Presentación seguimiento implementación de los deberes y derechos en la ESE. Ruta de Buzones, enfoque diferencial y atención preferencial.

Mediante los canales de comunicación se realizan publicaciones en relación con los derechos y deberes de los usuarios, enfoque diferencial, atención preferencial y ruta de buzones, temas que van de la mano con el servicio al ciudadano.

DERECHOS Y DEBERES Y RUTA DE BUZONES.	II TRIM
Cliente interno y externo	Abril 103
	Mayo 373
	Junio 168
TOTAL	544

ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCIÓN PREFERENCIAL.	II TRIM
Cliente interno y externo	Abril 139
	Mayo 96
	Junio 99
TOTAL	334

- Para el segundo Trimestre de 2023, se realizaron socializaciones entre clientes internos y externos.



8. Presentación y seguimiento del resultado de los indicadores del proceso de atención al usuario.

INDICADORES SIAU



NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS (PORCENTAJE)

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

QUEJAS (NÚMERO)

QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DÍAS (NÚMERO)

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A QUEJAS DE LOS USUARIOS (NÚMERO).

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN A LA RESPUESTA OBTENIDA EN LAS PQRS

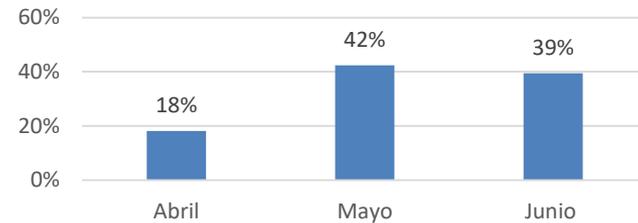


Análisis de indicadores SIAU

NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

FELICITACIONES				
MES	2021	2022	2023	2023 PORCENTUAL
Abril	8	11	6	18%
Mayo	6	16	14	42%
Junio	10	11	13	39%
TOTAL	24	38	33	100%

FELICITACIONES 2DO TRIMESTRE 2023

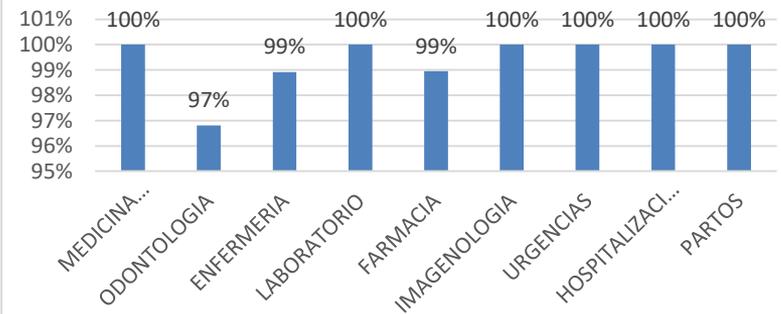


¿RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?

SERVICIO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	SUMA DE DEF SI Y PROBA SI
MEDICINA GENERAL	69%	31%	100%
ODONTOLOGIA	81%	16%	97%
ENFERMERIA	72%	27%	99%
LABORATORIO	91%	9%	100%
FARMACIA	80%	19%	99%
IMAGENOLOGIA	80%	20%	100%
URGENCIAS	48%	52%	100%
HOSPITALIZACIÓN	95%	5%	100%
PARTOS	33%	67%	100%

PROMEDIO TOTAL = 99%

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?



FELICITACIONES



Quejas (Número)

MES/ AÑO	2022	2023
Abril	11	33
Mayo	30	32
Junio	10	29
TOTAL	51	94

Atención al usuario:

- Inconformidad con la atención de los profesionales y auxiliares.

Asignación de citas :

- Dificultad conseguir citas.
- No contestan teléfono de citas

Comparendo pedagógico:

- Inconformidad por el canal de cancelación de citas.

Rayos X

- Incumplimiento la asignación de citas.

Servicio Farmacéutico:

- Demoras en la atención

Mantenimiento de equipos.

- Odontología

Quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días (Número)

Año 2023- Quejas antes de 15 días = 94 quejas

Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios (Número).

Promedio respuesta 2023 = 6 días

Porcentaje de satisfacción a la respuesta obtenida en las PQRS

Abril 2023 = 90% SATISFECHOS
Mayo 2023= 90% SATISFECHOS
Junio 2023 = 90 % SATISFECHOS
PROMEDIO DEL TRIM II 90 % DE SATISFACCION



9. Proposiciones y varios.

- Asignación de citas por parte del SIAU

SIAU	Enero 2023	Febrero 2023	Marzo 2023	TOTAL	Abril 2023	Mayo 2023	Junio 2023	TOTAL
Citas agendadas	35	42	24	101	19	34	85	138

- Cambio en la muestra de la Encuesta de satisfacción

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	381	95
ODONTOLOGIA	377	94
ENFERMERIA	374	92
SERVICIO DE FARMACIA	379	96
SERVICIO DE LABORATORIO	379	95
SERVICIO DE URGENCIAS	377	94
HOSPITALIZACIÓN	166	42
PARTOS	59	15
TOTAL	2492	623

Se excluye en la encuesta de satisfacción el servicio de Imagenología, Servicio que será prestado por Clinimágenes.



- Socialización de la Circular

CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023

Por medio de la normativa se construye una nueva clasificación de motivos, que permita tipificar el reclamo de manera más fidedigna y acorde con la necesidad real del usuario, facilite la gestión por parte del vigilado y permita focalizar la inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de las obligaciones de las entidades del sector en la garantía del derecho a la salud, y la debida atención y protección al usuario, así como replantear los términos previamente establecidos para la resolución de las PQR recibidas por las entidades del sector salud.

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.



RECLAMO

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

Términos para resolver las PQR:

Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.



Se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

- a) Consultas médicas : Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
- b) Formula de medicamentos : Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.
- c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación .
- d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas. Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

3.3.2.4 Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

- a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.
- b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.



- Socialización la Nueva Matriz de Recepción de PQRSF

- Enviara un oficio a las EAPB Informando que deben clasificar cada solicitud según el Tipo de Reclamo (SIMPLE, PRIORIZADO Y VITAL)

- Formato descargo personal.

Fecha:

Motivo PQRS.

Aceptación___

Negación ___

Fundamento de la Respuesta:

Firma

9	QUEJAS (Número ↓)		▼ 20.00	▼ 28.00	▼ 25.00	▼ 32.00	▼ 30.00	▼
10	QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DÍAS (Número ↓)		▼ 20.00	▼ 28.00	▼ 25.00	▼ 32.00	▼ 30.00	▼

RED SALUD ARMENIA PARTICIPATIVA

PQRSF

Si desea expresar su opinión, lo invitamos a escanear el código QR:

- Peticiones.
- Quejas.
- Reclamos.
- Sugerencias / Solicitudes.
- Felicitaciones.

PQRSF



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Si desea darnos a conocer su satisfacción acerca de los servicios que ofertamos, lo invitamos a escanear el código QR:

Red Salud Armenia ¡Pa' Cuidar de Todos!

José Antonio Correa López
Gerente
ESPA TODOS

RUTA BUZONES

CENTROS DE SALUD UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR

1

Interponer PQRS

Los usuarios que desean interponer PQRSF deben



2

Formatos

Diligenciar formato con datos completos y depositarlo en el buzón.



3

Apertura de buzón

Una vez por semana se realiza la apertura de buzón C.S. y la UIS.



4

Diligenciar

El formato de apertura debe ser diligenciado en compañía de un usuario.



5

Envío

La PQRSF encontrada es enviada al área correspondiente.



6

Análisis y gestión

El área correspondiente analiza y realiza gestión de la PQRSF.



7

Días hábiles

Se tiene 15 días hábiles para el pronunciamiento final del usuario.



8

Envío

Se envía respuesta final al usuario por medio físico o electrónico.



José Antonio Correa López
Gerente
ESPA TODOS



Red Salud Armenia E.S.E.
PA' CUIDAR DE TODOS



Correa Grillo



Caa del Sur



Paraiso



RED SALUD ARMENIA
¡PA' CUIDAR DE TODOS!

RED SALUD ARMENIA E.S.E. INFORMA:

QUERIDO USUARIO RECUERDE QUE PUEDE HACER:

SUGERENCIAS
QUEJAS
RECLAMOS
PETICIONES



A través de nuestra página web
redsaludarmenia.gov.co / Link: Servicio al ciudadano

José Antonio Correa López
Gerente



OFICINA DEL SIAU

MUCHAS GRACIAS



Red Salud Armenia E.S.E.
PA' CUIDAR DE TODOS