

OCTUBRE 2016									
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO									
CARMEN EMILIA OSPINA									
CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES DE BUZON									
E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA									
N°	FECHA	USUARIO	MOTIVO	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
QUEJAS									
1	2016/10/03	Nohemi Murcia Cardozo	La usuaria manifiesta que acudio al servicio porque su hija fue vinctima de abuso sexual y el personal asistencial no brindo la atención adecuada	Comfamiliar	Granjas	Urgencias	2016/10/18	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona Norte del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento a lo manifestado por usted, tomando los correctivos necesarios, donde se elaboró plan de mejoramiento y capacitación al personal implicado en la inconformidad, en temas relacionados con los protocolos de atención correspondientes al servicio de urgencias, atención cordial, oportuna y humanizada a nuestros usuarios; lo anterior con el fin de evitar que situaciones como estas se presenten en nuestras Institución.	Seguridad

2	2016/10/10	Dra Yanid Paola Montero García (pte Luis Evelio Quintero Galvis)	Solicita respuesta de la queja que se envió al usuario, respecto al protocolo de asignación de citas	Comfamiliar	Canaima	Atención al usuario	2016/10/12	<p>Por medio de la presente me permito comunicarle que el señor LUIS EVELIO QUINTERO GALVIS, se le dio repuesta a la queja y fue enviada al Dr FAIVER SEGURA , Secretario de Salud Municipal mediante radicado 01-SIAU-003830-S-2016 quién solicitaba respuesta a lo sucedido, anexo respuesta . Como también explicarle que el señor LUIS EVELIO , asistió fue al área de atención al usuario quien tiene disponibilidad de asignar citas prioritarias, se le informó que estamos próximos a la instalación de los digiturnos con el fin de agilizar la atención; en cuanto al protocolo de asignación de citas no hay inconsistencia , ya que esta se realiza es por la línea amiga al 8632828 donde está el personal capacitado para su debido proceso.</p>	Oportunidad
---	------------	--	--	-------------	---------	---------------------	------------	--	-------------

3	2016/10/12	Dra Osiris Trujillo (pte Luz Mery Reyes Gonzalez)	Usuaría manifiesta que no le tomaron los exámenes de CH, VSG, ACIDO UREICO), porque no había reactivos	Comfamiliar	Canaima	Laboratorio	2016/10/14	<p>Por medio de la presente me permito comunicarle que a la señora Luz Mery Reyes González, se le dio repuesta a la queja y fue enviada al Dr Faiver Segura , Secretario de Salud Municipal mediante radicado 01-ZS-004256-S-2016 quién solicitaba respuesta de lo sucedido, anexo respuesta; como también es de aclarar que se le realizó el seguimiento pertinente, encontrando la coordinadora del servicio de laboratorio clínico que la toma de los exámenes de cuadro hemático y velicidad de sedimentación se realizaron hasta el día 24 de agosto ya que no se contaba con reactivos para estos exámenes en días anteriores; excepto los CH que salieron por urgencias se realizaron en estas fechas de forma manual.</p>	Oportunidad
---	------------	---	--	-------------	---------	-------------	------------	---	-------------

4	2016/10/12	Yandry Liseth Arias	La auxiliar de laboratorio no la atendio y la devolvio para el servicio de urgencias,	Comfamiliar	IPC	Urgencias	2016/10/26	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la insatisfacción a la jefe de grupo de la zona Sur del CS IPC y a la coordinadora del servicio de laboratorio, quienes realizaron el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, encontrando que según lo expuesto por la auxiliar de laboratorio en el servicio de urgencias a Usted no se le hizo entrega del formato que se requería para poder realizar el respectivo laboratorio. Por lo anterior se solicita al jefe de grupo realizar el seguimiento al personal de turno del servicio de urgencias, con el fin de tomar los correctivos necesarios y que estos hechos no se vuelvan a presentar.	Oportunidad
---	------------	---------------------	---	-------------	-----	-----------	------------	---	-------------

5	2016/10/13	Sandra Milena Gomez Vargas	Pase con la odontologa Diana Polania para que calsara una muela, pero cuando llego a la casa miro que un colmillo estaba despicado	Comfamiliar	IPC	Odontologia	2016/10/25	<p>La señora Sandra Milena Gómez Vargas con cédula de ciudadanía N° 1.116.914.619 fue atendida el día 6 de octubre y se realizó la Higiene oral. Se da cita nuevamente para el día 12 de octubre en donde se le realiza la Historia clínica, obturación en Resina Oclusal del diente 27 y Vestibular del diente 36.</p> <p>De acuerdo a la Historia Clínica (odontograma) los dientes 13, 23, 33, 43 se encuentran sanos y no se les realizó ningún procedimiento como lo menciona la paciente en su inconformidad.</p> <p>Se asignó cita odontologica para el día 19 de octubre para continuar con el plan de tratamiento pero la paciente no asistió y a la vez se pudo haber resuelto la inquietud.</p>	Atención
---	------------	----------------------------	--	-------------	-----	-------------	------------	--	----------

6	2016/10/13	Yina Diana Serrano	Demora en la atención del niño Jose Salas más de una hora y no lo han atendido	Comfamiliar	Palmas	Urgencias	2016/10/27	<p>Es importante aclararle que el primer servicio que ofrecemos en el momento del ingreso del usuario al servicio de Urgencias es el triage, en donde la Enfermera Jefe asigna un orden de atención de acuerdo con las características de la urgencia y evalúa el riesgo de pérdida de vida. Según el Ministerio de Salud el protocolo de atención en el servicio de urgencias se realiza por medio de la clasificación del Triage que esta parametrizado así: Triage I: Atención inmediata, Triage II: el paciente sera atendido dentro de los 30 minutos siguientes, Triage III: el paciente puede esperar hasta 2 horas para la atención , Triage IV el paciente puede esperar hasta 4 horas para la atención y Triage V el usuario puede ser atendido antes de 4 horas o por el servicio de consulta externa.</p> <p>En el caso del mejor Samuel Jose Salas Serrato, fue clasificado según patologia presentada como Triage III y recibió atención dentro del tiempo establecido, evidenciando que la apertura del ingreso se realizó a las 10:06 am y fue atendido en el consultorio a las 11:07 am.</p>	Oportunidad
---	------------	--------------------	--	-------------	--------	-----------	------------	---	-------------

7	2016/10/14	Tatiana Jimena Suarez Cediel	El médico Arley Claros Samboni no examinó adecuadamente a la niña Luciana Celeste	Cafesalud	Palmas	Urgencias	2016/10/27	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la insatisfacción a la jefe de grupo de la zona Oriente del CS Palmas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, encontrando que según revisión de Historia Clínica, la atención médica se desarrolló dentro de los protocolos de atención del servicio de urgencias y según patología de la paciente.	Oportunidad
---	------------	------------------------------	---	-----------	--------	-----------	------------	---	-------------

8	2016/10/20	Faiver Segura (Mario Fernando Ramírez)	El paciente solicita cita con la médica Adriana Liseth León del CS IPC	Cafesalud	IPC	Medicina General	2016/10/25	<p>Se realiza llamado telefónico al señor Mario, quien manifiesta que el día 20 de octubre, llamo a la línea telefónica 8632828 de la central de citas de la E.S.E Carmen Emilia Ospina y se le asigno cita médica para el día 25 de octubre a las 8:20 am con la médica Yolanda Duran en el CS Canaima. Se explica al señor Mario que la médica</p> <p>Adriana Liseth León Ortiz laboró en el CS IPC en el servicio de medicina general en el mes de marzo del presente año y en los meses de agosto y septiembre ha trabajado en el servicio de urgencias.</p> <p>Se evidencia en el sistema de la ESE CEO, que al señor Mario se le ofreció cita de control de adulto joven, la cual no acepto, manifiesta que solo requiere la cita de medicina general.</p>	Oportunidad
---	------------	---	---	-----------	-----	---------------------	------------	--	-------------

9	2016/10/27	Edna Yiced Castro	El Dr. No escucha es mal geniado tenia cita 8:00 am, son las 11:00 am y no ha sido atendida	Comfamiliar	Canaima	Ecografia	2016/11/10	En atención a la queja presentada por Usted, me permito ofrecer disculpas por la incomodidad presentada dentro del proceso de atención del servicio de ecografías; por lo anterior le comunico señora Edna que desde el área de Gerencia, Subgerencia y Atención al Usuario se realizará el respectivo seguimiento al personal de dicho servicio, para que se tomen los correctivos necesarios y que esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de brindar servicios humanizados a nuestros usuarios.	Actitud
---	------------	-------------------	---	-------------	---------	-----------	------------	--	---------

10	2016/10/27	Andry Yicela Baquero	Me quejo por la mala atención y falta de respeto con los pacientes	Comfamiliar	Canaima	Ecografia	2016/11/10	En atención a la queja presentada por Usted, me permito ofrecer disculpas por la incomodidad presentada dentro del proceso de atención del servicio de ecografías; por lo anterior le comunico señora Andry que desde el área de Gerencia, Subgerencia y Atención al Usuario se realizará el respectivo seguimiento al personal de dicho servicio, para que se tomen los correctivos necesarios y que esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de brindar servicios humanizados a nuestros usuarios.	Actitud
----	------------	----------------------	--	-------------	---------	-----------	------------	---	---------

11	2016/10/27	Karla Falla	Muy mala la atención un doctor muy grocero porque uno no le puede preguntar nada	Comparta	Canaima	Ecografia	2016/11/10	En atención a la queja presentada por Usted, me permito ofrecer disculpas por la incomodidad presentada dentro del proceso de atención del servicio de ecografías; por lo anterior le comunico señora Karla que desde el área de Gerencia, Subgerencia y Atención al Usuario se realizará el respectivo seguimiento al personal de dicho servicio, para que se tomen los correctivos necesarios y que esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de brindar servicios humanizados a nuestros usuarios.	Actitud
----	------------	-------------	--	----------	---------	-----------	------------	---	---------

12	2016/10/27	Karen Yulieth Gutierrez	Es injusto que no me atiendan despues que tenia la cita a las 8:40 am y sean las 10:30 am y no me han atendido	Comfamiliar	Canaima	Ecografia	2016/11/10	En atención a la queja presentada por Usted, me permito ofrecer disculpas por la incomodidad presentada dentro del proceso de atención del servicio de ecografías; por lo anterior le comunico señora Karen que desde el área de Gerencia, Subgerencia y Atención al Usuario se realizará el respectivo seguimiento al personal de dicho servicio, para que se tomen los correctivos necesarios y que esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de brindar servicios humanizados a nuestros usuarios.	Actitud
SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE COORDINADORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO									