

ENERO 2017

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CONSOLIDADO DE QUEJAS

N°	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	2017/01/03	Dra Issi Margarita Quinto (Pte Sandra Milena Gomez- Comfamiliar)	La usuaria se queja del procedimiento que realizo la odontologa Diana Marcela Polania Hernandez	Comfamiliar	IPC	Odontologia	2017/01/06	Según auditoria realizada por el odontologo del área de calidad, la atención brindada por la profesional fue adecuada a la necesidad de la usuaria	Seguridad

2	2017/01/10	Monica Andrea Guio	Mala atención y actitud del médico Araulfo Cabrera, porque se le golpio la puerta porque la usuaria tenia cita con él	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	2017/01/25	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió comunicado al jefe de zona Sur del CS Canaima, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted, para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar, con el fin de brindar atención humanizada a todos nuestros usuarios.	Actitud
---	------------	-----------------------	---	-------------	---------	---------------------	------------	--	---------

3	2017/01/16	Cesareo Fierro	Inconformidad por error en la entrega del medicamento, no correspondia al del usuario	Comfamiliar	Canaima	Farmacia	2017/01/31	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad a la empresa contratista de farmacia, quienes realizaron el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y se tomaron los correctivos necesarios, para que esta situación no se vuelva a presentar; comprometiendosen a capacitar al personal que labora en el servicio, respecto a los procesos que estan a cargo de la dependencia de farmacia.	Seguridad
---	------------	----------------	---	-------------	---------	----------	------------	--	-----------

4	2017/01/17	Andry Yised Murcia	La señora de atención al usuario grita a los pacientes	No registra	Canaima	Atención al usuario	2017/01/30	<p>En atención a la inconformidad presentada por Usted, me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario, tomo los correctivos necesarios con el personal implicado en la queja, para que situaciones como esta no se vuelvan a presentar en nuestra Institución, con el fin de brindar atención oportuna, con calidad y humanizada a cada uno de nuestros usuarios.</p> <p>De igual manera, señora Andry, me permito informarle que cualquier novedad que presente en la atención de alguno de los servicios de nuestra Institución, puede comunicarse con la coordinación de la Oficina de Atención al Usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina al número celular 3185743733, con el proposito de colaborarle en lo requerido por Usted.</p>	Actitud
---	------------	--------------------	--	-------------	---------	---------------------	------------	--	---------

5	2017/01/17	Maria C. Mayorca	La usuaria solicita se le explique quien reclamo los medicamentos de los meses de noviembre y diciembre de la señora Sunilda Celada	Cafesalud	Granjas	Farmacia	2017/01/30	De la prescripción médica expedida el día 11 de Noviembre de 2016 la entrega se realizó el 11 de Noviembre Se adjunta formula médica con recibido El día 28 de Diciembre de 2016 solicitaron la segunda entrega de medicamentos con la prescripción del 11 de Noviembre de 2016 los cuales fueron dispensados y recibidos Se adjunta formula médica con recibido En el mes de enero de 2017 cuando Usted señora Maria se acerca por la tercera entrega de medicamentos se le informa que ya se le habian entregado el 28 de Diciembre y solo hasta el 28 de enero de 2017 puede reclamar adicionalmente debía solicitar cita para que se le diera continuidad al tratamiento Se puede observar que se le ha dado estricto cumplimiento a los periodos de entrega de medicamentos Sin embargo el día 10 de enero de 2017 la usuaria se acerca con una fórmula médica generada ese mismo día y se le realiza la respectivo entrega como consta en los soportes Por lo anterior señora Maria se evidencia entrega oportuna de los medicamentos a la señora Sunilda Celada Mayor identificada con cc 26604062 y los recibidos de los mismos en las fechas anteriormente mencionadas	Oportunidad
---	------------	------------------	---	-----------	---------	----------	------------	---	-------------

6	2017/01/17	Jose Henry Serrato	Los médicos se ponen a chatear y son muy lentos para atender a los usuarios	Comfamiliar	Granjas	Urgencias	2017/01/30	En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad a la jefe de grupo del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados; de igual manera señor José, en ocasiones los tiempos de espera se prolongan por el volumen de usuarios que consulta nuestro servicio de urgencias.	Oportunidad
---	------------	--------------------	---	-------------	---------	-----------	------------	---	-------------

7	2017/01/17	Kelly Patricia Vargas	La Dra. Astrid Castillo no tiene paciencia con los niños, se puso brava porque estaba dormido	Comfamiliar	Granjas	Consulta externa	2017/01/30	En atención a la inconformidad presentada por Usted, me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario remitió su comunicado a la jefe de zona Norte del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, encontrando que la profesional, para brindar una atención con calidad a la paciente, solicitó despertarla para poder realizar el examen físico adecuado, como los protocolos en salud lo determinan.	Actitud
---	------------	-----------------------	---	-------------	---------	------------------	------------	--	---------

8	2017/01/17	Juan Dago Lopez	El personal no se preocupa por la atención de las personas que más lo necesitan	Comfamiliar	Granjas	Urgencias	2017/01/30	En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad a la jefe de grupo del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados y se permite informar que se esta en un proceso de mejoramiento continuo, fortaleciendo la política de Humanización de los servicios, la cual ya se inicio con una serie de capacitaciones para todo el personal, con el fin de mejorar la calidad y la percepción de los servicios por parte de los usuarios.	Oportunidad
---	------------	-----------------	---	-------------	---------	-----------	------------	--	-------------

9	2017/01/17	Julio Valderrama	Esperando la facturación desde las 9:30 am, son las 11:00 am y no han atendido	Cafesalud	Granjas	Facturación	2017/01/31	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió comunicado a la revisora de cuentas del servicio de facturación del CS Granjas, quien realizó reunión con el personal implicado en la insatisfacción, quienes se comprometieron a agilizar el proceso de apertura de ingresos, para brindar atención con calidad, oportunidad y humanizada a cada uno de los usuarios.	Oportunidad
---	------------	------------------	--	-----------	---------	-------------	------------	---	-------------

10	2017/01/17	Anonimo	Demora en la atención de los médicos con los usuarios	No registra	Granjas	Urgencias	2017/01/31	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al jefe de zona Norte del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y manifiesta que en el servicio de urgencias se está atendiendo y cumpliendo con los tiempos de atención de acuerdo a la clasificación del Triage; de igual manera, señor Usuario, es importante que cuando presente sus inconformidades suministre los datos personales del usuario que ha sido atendido, para poder realizar el seguimiento pertinente a su solicitud.	Oportunidad
----	------------	---------	---	-------------	---------	-----------	------------	---	-------------

11	2018/01/17	Yeimy Alesandra Gonzalez	La usuaria manifiesta que la facturadora decia que ya tenia el ingreso abierto, la medica me decia que no, ya llevaba media hora esperando para ser atendida y es gestante	Comfamiliar	Palmas	Facturación	2017/02/02	<p>Se evidencia por medio del documento de afiliación a la EPS-S, que se imprime en el área de facturación, que Usted, solicito el servicio el día 18 de enero de 2017 a las 6:22:44 am.</p> <p>Despues de la clasificación del Triage que lo realiza el personal de enfermería, la dependencia de facturación abre el ingreso a las 6:43:39 am.</p> <p>Se verifica en base de datos de la ESE Carmen Emilia Ospina que el médico la atendió a las 6:51 am.</p> <p>Es importante recordar señora Yeimi, que la atención en el servicio de urgencias se da por medio de la Clasificación triage, que se encuentra parametrizado así: Triage I: Atención inmediata, Triage II: la atención no debe superar los treinta minutos, Triage III: el paciente puede ser atendido antes de dos horas, Triage IV: el paciente puede ser atendido antes de tres horas y Triage V el paciente puede ser atendido antes de cuatro horas; según el personal medico su atención se clasifico como Triage III.</p> <p>Por lo anterior, se evidencia que la atención se realizo dentro del tiempo establecido según los protocolos de salud.</p>	Oportunidad
----	------------	--------------------------	--	-------------	--------	-------------	------------	---	-------------

12	2018/01/28	Luz Miriam Soto	Inconformidad con reacción de la vacuna que le aplicaron a la menor Sharol Valentina Pardo	No registra	Eduardo Santos	Vacunación	2017/02/10	<p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad a la coordinación de vacunación de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted, donde se verificó Historia Clínica y el seguimiento que se le ha hecho al evento, al servicio de vacunación del CS Eduardo Santos y al procedimiento realizado, por lo anterior, se considera que las vacunas están debidamente almacenadas con sus respectivos registros de temperatura, la vacuna cumplió con la técnica aséptica corroborada por usted misma, durante la aplicación no se evidenció ningún signo de infección, que de acuerdo a los síntomas presentados por la usuaria se presume que corresponda a una reacción postvacuna que de acuerdo a los tipos de vacuna suministrados puede ocurrir; actualmente este evento está en proceso de análisis por parte de la ESE Carmen Emilia Ospina y la Secretaria de Salud Municipal y Departamental.</p>	Seguridad
----	------------	-----------------	--	-------------	----------------	------------	------------	--	-----------

13	2017/01/30	Diana Diaz	Inconformidad con la auxiliar Leonelly se demoro en colocar la inyección y llega de mal genio a atender y empuja a la usuaria	No registra	Granjas	Urgencias	2017/02/13	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario, remitió la insatisfacción al jefe de grupo de la zona Norte del CS Granjas, quien realizo el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted; por lo anterior se elaboró plan de mejoramiento a la auxiliar de enfermería involucrada en la inconformidad, con el fin de que hechos como los manifestados por usted no se presenten en nuestra Institución. De igual manera señora Diana, cuando requiera alguna solicitud, se puede dirigir a la jefe enfermera del servicio, quien esta en disposición de colaborar y orientarla en lo solicitado por Usted.	Actitud
----	------------	------------	---	-------------	---------	-----------	------------	---	---------

14	2017/01/30	Gina Maria Salamanca	La auxiliar Olga Celis no es prudente para brindar información a los usuarios según el diagnostico		Granjas	Urgencias	2017/01/31	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió la inconformidad a la jefe de zona Norte del CS Granjas, quien tomo los correctivos necesarios con el personal implicado en la queja, para que situaciones como esta no se vuelvan a presentar, con el fin de brindar atención oportuna, con calidad, seguridad y humanizada a cada uno de nuestros usuarios.	Seguridad
----	------------	----------------------	--	--	---------	-----------	------------	--	-----------

15	2017/01/31	Yury Isabel Zambrano	Mala atención y actitud de la facturadora Luisa Chacon	No registra	Canaima	Facturación	2017/02/13	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario, remitió la insatisfacción a la coordinadora del servicio de facturación, quien realizo el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted; por lo anterior se elaboró plan de mejoramiento a la auxiliar de facturación involucrada en la inconformidad, quien se comprometió a usar tono adecuado al atender a los usuarios, actitud amable, cordial, respetuosa buena disposición con todos los usuarios; con el fin de brindar servicios humanizados a cada uno de los pacientes.	Actitud
----	------------	----------------------	--	-------------	---------	-------------	------------	---	---------

16	2017/01/31	Jenny Marcela Garzón	Demora en la lectura de exámenes y mala actitud de la enfermera Yaira Fernanda López	No registra	Granjas	Urgencias	2017/02/13	<p>“La usuaria asiste al servicio de urgencias abriendo ingreso sobre las 11:26 am, es clasificada en triage III y posteriormente atendida sobre las 14:43 por la Dra. Camero, quien ordena paraclínicos CH y coprológico. Es importante aclarar que durante el mes de diciembre los resultados de los paraclínicos se demoraban 4 y 5 horas en salir, por tal motivo la atención de los usuarios se veía retrasada para su revaloración.</p> <p>La usuaria es atendida por la Dra. Tole sobre las 21:40 quien define conducta a seguir con la usuaria.” Para su conocimiento señora Jenny, la coordinación de la oficina de atención al usuario esta realizando seguimiento continuo en las áreas de urgencias de la E.S.E C.E.O, con el fin de que nuestros usuarios reciban servicios con oportunidad, calidad y humanizados.</p>	Oportunidad
----	------------	----------------------	--	-------------	---------	-----------	------------	--	-------------

17	2017/01/31	Claudia Patricia Lozano	Mala atención de médicos y enfermeras, mucha demora y mala actitud de la jefe Yaira	Comfamiliar	Granjas	Urgencias	2017/02/14	<p>Se realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted, con el personal implicado en la queja, quien manifiesta que la demora en la atención de los usuarios en el servicio de urgencias en el mes de diciembre de 2016 se debió a que los resultados de laboratorio tardaban un poco en reportarse en el sistema, además del volumen de usuarios que consultaban el servicio.</p> <p>Para su conocimiento señora Claudia, desde el área de coordinación de la oficina de atención al usuario se está liderando capacitaciones de humanización en cada una de las dependencias con el personal que labora en nuestra Institución, para brindar herramientas que ayuden a mejorar la atención a cada uno de nuestros usuarios; de igual manera se está realizando seguimiento continuo en las áreas de urgencias de la E.S.E C.E.O, con el fin de que nuestros usuarios reciban servicios con oportunidad, calidad y humanizados.</p>	Actitud
----	------------	-------------------------------	---	-------------	---------	-----------	------------	---	---------

18	2017/01/31	Claudia Miranda	Solicitud de cita médicas por la Linea Amifa	Salud total	Granjas	Central de citas	2017/02/13	<p>En atención a su solicitud de cita médica, la oficina de atención al usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina, realizó la respectiva gestión para colaborar en lo requerido por Usted, encontrando señora Claudia que la EPS a la cual usted esta afiliada es Salud Total, entidad que debe generar la respectiva autorización para que nuestra Institución le pueda brindar los servicios de salud, por lo anterior la coordinación de la oficina de atención al usuario de la ESE CEO, se comunicó con usted vía telefónica, donde se acuerdo que usted se dirigiera al centro de salud de Granjas, con la portabilidad que le entrego la EPS, para que la auxiliar administrativa de la oficina de SIAU le pueda colaborar con la cita solicitada; a la fecha nos informan que usted no se ha presentado en dicho centro de salud.</p>	Oportunidad
----	------------	-----------------	--	-------------	---------	------------------	------------	--	-------------

19	2017/01/31	Dra Issi Margarita Quinto (Gonzalo Hernan Salgado Cajale)	Manifiesta que no fue atendido en el servicio	Comfamiliar	Palmas	Urgencias	2017/02/14	<p>En atención a la queja presentada por el señor Gonzalo Hernan Salgado Cajale identificado con cc 7.688.637, referente a la atención en el CS Palmas servicio de urgencias, el día 7 de enero del año en curso, me permito comunicarle que el señor en mención ya habia manifestado su inconformidad en nuestra Institución, solicitud que fue respondida el día 27 de enero de 2017 con el radicado 01-SIAU000452-S-2017; una vez realizado el seguimiento a los hechos manifestados por el usuario se evidencia que la clasificación del señor Gonzalo para ser atendido en el servicio de urgencias fue de Triage IV, según signos vitales y motivo de consulta, lo cual indica que el paciente puede ser atendido antes de 3 horas, el ingreso para ser llamado por el profesional se abrio a las 8:12 a.m y el usuario fue llamado por el personal médico para ser atendido a las 9:34 a.m, a lo cual el usuario no responde, se cierra historia clinica manifestando que el usuario no se encuentra en el servicio.</p>	Oportunidad
SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE Coordinadora oficina atención al usuario E.S.E CEO									