

DICIEMBRE 2018											
ESE CARMEN EMILIA OSPINA											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-006282-E-2018	03/12/2018	Jose Elvis Monroy	La señora que toma la tención no tenía tiempo para hacerlo ya que estaba ocupada hablando del paseo a la costa que tenían	Queja	Canaima	PYP	2018/12/07	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomparencia al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor José Elvis, permítanos informarle que debido a que la información de la manifestación es incompleta, no se le realizó el seguimiento ya que no registra el nombre de la funcionaria que no le brinda la atención. Ofrecemos disculpas por el suceso presentado, para una próxima incomparencia por favor registrar el nombre del funcionario que le brinda una mala atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
2	01-SIAU-006281-E-2018	03/12/2018	Dagoberto Castro	El doctor Angel Castro se dirigió a él de una manera	Queja	Canaima	Odontología	2018/12/07	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomparencia al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Dagoberto, permítanos informarle que en el momento el odontólogo Angel Castro se encuentra de vacaciones, pero apenas se reintegre a sus labores en la institución se le socializará con él la importancia de dirigirse con respeto a los usuarios. Ofrecemos disculpas por suceso presentado, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
3	01-SIAU-006278-E-2018	03/12/2018	Angelina Giraldo	Demora e la atención e el servicio de urgencias porque los medicos estaban durmiendo	Queja	IPC	Urgencias	2018/12/07	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomparencia al jefe de zona sur centro de salud de IPC para que realizara el debido seguimiento. Señora Angelina, permítanos informarle que se le recordó a los usuarios de sumo del servicio de urgencias la importancia de brindar una atención oportuna, con eficiencia y calidez humana a un adulto mayor. Ofrecemos disculpas por la incomparencia que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
4	01-SIAU-006277-E-2018	03/12/2018	Amparo Vargas	Mala atención por parte de la odontóloga Gloria Lizcano, mantiene de mal genio.	Queja	Palmas	Odontología	2018/12/07	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomparencia al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Amparo, se realiza la revisión de este caso y no se encontró registro clínico de atención odontológica del día 28/11/2018, nos comunicamos con usted al numero 3203668721 y nos manifiesta que en meses anteriores la doctora Gloria Lizcano le hizo una atención de un diente en donde le manifestó a usted que no lo podía volver a repetir, por lo cual solicitó concepto de otro odontólogo en el servicio y este si le realizó el procedimiento. Ofrecemos disculpas por la incomparencia que se generó dentro del proceso de la atención, de igual manera se le recordó a la odontóloga Gloria Lizcano la importancia de brindar una buena atención con eficacia y calidez humana. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
5	01-SIAU-006276-E-2018	03/12/2018	Jose Leonardo Santana	Mala atención del doctor Fernando lozano	Queja	Palmas	Urgencias	2018/12/07	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomparencia al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señor José Leonardo, se revisa el registro clínico de su atención y se verifica que usted consultó por estado gripal con evolución de 8 días por lo cual se clasifico como un triage IV, se realizó la atención inicial de urgencias, con orden de medicamentos y en donde usted solicitó incapacidad, la cual no se generó porque según cuadro clínico no era pertinente. El doctor es autónomo dentro de la consulta y él decide el plan de manejo. Ofrecemos disculpas por suceso presentado, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
6	01-SIAU-006311-E-2018	04/12/2018	Milciades Polanco	Llamaron a otro paciente que tenía el turno despues de él	Queja	Eduardo santos	Odontología	2018/12/07	3	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomparencia a la jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Milciades, el día 26/11/2018 usted tenía cita asignada a las 11:20 am, la consulta ese día se encontraba un poco atrasada ya que se encontraban con un procedimiento un poco largo, en el momento antes de atenderlo se revisaron antecedentes médicos suyos en donde se observa que presenta fibrilación ventricular y anemia cardiaca, por lo cual la odontóloga Yessica Andrea Avila decide realizar interconsulta con el medico general por su patologia, ya que usted estaba solicitando una anestesia, pero el medico general en el momento estaba ocupado. Por tal razón la odontóloga decide pasar al siguiente usuario de las 11:40 am dando tiempo a que el medico se desocupara. De igual manera fue atendido pero no se le pudo realizar ningún procedimiento por recomendación que da el medico general debido a sus antecedentes, se le recomienda traer autorización del medico internista para así poderle brindar la atención solicitada. Ofrecemos disculpas por la incomparencia que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
7	01-SIAU-006258-E-2018	03/12/2018	Alberto González	No le atendieron una urgencia odontologica porque ya tenían los dos cupos de urgencias ocupados.	Queja	Granjas	Odontología	2018/12/07	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomparencia al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Alberto, el servicio de odontología no tiene profesional disponible para las urgencias, estas son atendidas a medida que se van creando espacios entre las consultas por la asistencia de pacientes. Sin embargo esta claro que se debió dar atención requerida, por tanto se dará seguimiento al comportamiento del servicio de odontología de los profesionales y del personal auxiliar. Ofrecemos disculpas por la incomparencia que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención

8	01-SIAU-006279-E-2018	03/12/2018	Aurora Ovalle	Llevo a su hija de 8 eses al servicio de urgencias y la doctora Jane Korine Guevara no le hizo la revisión completa	Queja	Canaima	Urgencias	2018/12/11	8	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Aurora, se revisa el sistema y efectivamente su hija Laura Camila Narvaez Ojalte fue atendida por la doctora Jane Korine Guevara el día 20/11/2018 a las 3:53 am, por tal razón se le recomendó a doctora la importancia de brindar una atención adecuada a los usuarios y mas cuando se trata de menores de 1 año. Agradecemos por darnos a conocer sus inconformidad, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
9	01-SIAU-006283-E-2018	03/12/2018	Jhon Fredy Angarita	Sugiere que las consultas del doctor Miller Olave sea mas largas	Sugerencia	Canaima	consulta externa	2018/12/11	8	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Jhon Fredy, la sugerencia de ampliar el horario de atención del doctor Miller Olave es imposible siempre y cuando sea agenda de medicina general ya que todos los médicos de los centros de salud manejan un tiempo de 20 minutos para cada consulta, los únicos doctores que manejan consultas hasta de 30 minutos son los médicos preescolares[consultas para embarazadas] ya que son citas con revisiones que necesitan de más tiempo. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios	Sugerencia
10	01-SIAU-006280-E-2018	03/12/2018	Anonimo	Mala actitud de la pediatra Sandra Lopez	Queja	Canaima	Urgencias	2018/12/11	8	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora, permítanos informarle que en vista que la manifestación no registra datos completos del usuario no se le pudo realizar el debido seguimiento a la queja. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, para una próxima ocasión dejar datos completos para así realizar el seguimiento pertinente, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
11	01-SIAU-006409-E-2018	10/12/2018	Jessica Alejandra Diaz	Le asignaron mal la cita, solicito odontología y le dieron medicina general	Queja	IPC	Call center	2018/12/11	1	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora del área de Call Center para que realizara el debido seguimiento. Señora Yessica, nos comunicamos con usted vía telefónica al número 3102663028 para que no explicara con más detalle su inconformidad y nos ratifico nuevamente lo manifestado en la equivocación de la asignación de la cita, de igual manera se le pregunto que si necesitaba la cita por odontología y usted nos dice que ese mismo día del error, la auxiliar de atención al usuario Milena Paredmo solucionó el inconveniente asignándole cita para el día 17/12/2018 a las 6:20 am con la odontóloga Andrea del Pital 'Iguá' en el centro de salud del IPC. Ofrecemos disculpas por el suceso presentado, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
12	01-SIAU-006257-E-2018	03/12/2018	Maribel Rojas	Sw queja porque en el servicio de urgencias no sirve el ventilador	Queja	Granjas	Mantenimiento	2018/12/11	8	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de mantenimiento Liliana Ramirez para que realizara el debido seguimiento. Señora Maribel, en estos momentos el área de mantenimiento esta realizando el debido arreglo del ventilador del servicio de urgencias, a la vez se hizo solicitud en el plan de compras para el año 2019 de nuevos ventiladores para dar de baja los que ya han cumplido su ciclo de vida útil. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
13	01-SIAU-006447-E-2018	11/12/2018	Nicolí Cardona Amaya	Tenia cita asignada con la doctora Jimena Sanchez , llevo antes de tempo a la consulta, pasaron 1:30 y nunca las atendieron	Queja	Granjas	Odontología	2018/12/13	2	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Nicolí, permítanos informarle que se le recomendó a la odontóloga Ximena Sánchez y a la auxiliar Susana Cabezas la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. De igual manera nos comunicamos con usted vía telefónica al número 303493004 para asignarle cita odontológica para el día 17/12/2018 a las 12:00 del medio día con la odontóloga Carolina Vargas en el centro de salud de granjas. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la atención, La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
14	01-SIAU-006408-E-2018	10/12/2018	Marleny Loaliza Alvarez	asistió al servicio de urgencias y le dieron una formula de los exámenes que no eran	Queja	Palmas	Urgencias	2018/12/13	2	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Marleny, se realizó la revisión de los registros clínicos, los cuales están todos en regla, efectivamente el día 3 de diciembre usted asistió y fue atendida en el programa de planificación familiar y le ordenaron los respectivos preservativos condones, seguramente en el momento de retirar la fórmula en preconsulta le entregaron una fórmula cambiada que no correspondía. Nos comunicamos con usted vía telefónica al número 310228071 para otorgarle nueva consulta y nos refiere que en el momento se encuentra hospitalizada, quedamos para después de su recuperación se pueda acercar al centro de salud de palmas. Ofrecemos disculpas por el percance presentado, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
15	01-SIAU-006364-E-2018	06/12/2018	Comfamiliar (Johan Sebastian Losada)	Manifestó que el medico no lo atendió con el especialista	Queja	Canaima	consulta externa	2018/12/14	8	En atención a la queja presentada en la superintendencia Nacional de Salud (PQRD 18-0619420) por el señor Johan Sebastian Losada cc: 1075300063, enviada a la EPS Comfamiliar (PQR 3781) y remitida a la ESE Carmen Emilia Ospina radicado a 01-SIAU-006364, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió dicha inconformidad para hacerle el debido seguimiento. Doctora Ocelis, me permito comunicarle que el usuario Johan Sebastian Losada CC: 1075300063 me dio respuesta por escrito de fecha 29/11/2018. "Se verificó en el sistema y registra múltiples consultas por los diferentes servicios de la institución en el corrido del año 2018. Para la atención del día 21/11/2018 el médico tratante no correspondió por lo tanto la remisión con un especialista, de igual manera se le marco al usuario al número 3022586867 en repetidas ocasiones siendo fallida la comunicación ya que suena teléfono fuera de servicio para otorgarle nuevamente cita con otro profesional para una segunda opinión. El día 7/12/2018 pasa nuevamente a consulta médica con el profesional Miller Olave quien valora y considera remitir a la especialidad de dermatología estando actualmente en proceso de autorización por Comfamiliar.	Atención

16	01-SIAU-006448-E-2018	11/12/2018	Marcela Otalora	Llego tarde a la cita de citología y le pidió el favor que la jefe Erika Años la atendieran el cual ella no accedió.	Queja	Granjas	Citología	2018/12/18	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Marcela, se revisó la historia clínica y efectivamente como usted lo manifiesta en el formato llego 45 minutos después de la cita asignada para la toma de citología, le comento el percance que se le presentó y le solicito a la jefe Erika la atención, en donde ella le dice que debe de esperar a que haya un espacio en la agenda para atenderla, el cual usted no esperó. De igual manera queremos recordarle uno de sus deberes como usuaria que es asistir 20 minutos antes a la consulta e informarle que los funcionarios de la institución dan prioridad a los usuarios que asisten a sus citas puntualmente. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
17	01-SIAU-006554-E-2018	17/12/2018	Blanca Joven	Mala actitud de la odontóloga Adriana Pastrana para atender a los pacientes menores.	Queja	Palmas	Odontología	2018/12/21	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Blanca, permitamos informarle que se verificó en la historia clínica la atención de la menor Lisseth Dayana Tamayo en donde se encontró que el motivo de la consulta fue por extracción de diente #54 en el cual al momento de anestesiar a la niña es difícil el manejo y colaboración por parte de ella y de la madre, por tal razón en vista de lo ocurrido se sugirió sacar nuevamente cita y antes de ella hablar con la menor para que se deje realizar la atención. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
18	01-SIAU-006407-E-2018	10/12/2018	Blanca Vidal Charry	Sugiere fumigar la sala de espera de consulta externa	Sugerencia	Palmas	Ambiental	2018/12/18	8	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la ingeniera Ambiental Betty Luzena Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Blanca, la ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con un contrato de fumigación con la empresa Krystal Kioar Fumigaciones, control de vectores, acaras, y/o toda clase de insectos reoseros y voladores para los centros de salud, proceso de fumigación que se realiza 4 ciclos al año según normatividad vigente establecida por el ministerio de salud, el último ciclo del año está en ejecución en el mes de Diciembre para el centro de salud de palmas para el día 21 de diciembre de 2018. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia
19	01-SIAU-006455-E-2018	11/12/2018	Johan Sebastian Losada	Se queja porque tuvo cita con el doctor Adaulto Cabrera y el le tomo fotos y empezó a grabar	Queja	Canaima	consulta externa	2018/12/21	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Johan Sebastián, el día en atención usted habló con el doctor Miller Clave y se observó en las cámaras de la institución que usted se acerca a la puerta del consultorio # 6 donde atiende el doctor Adaulto Cabrera dejándole una nota no justificante por debajo de la puerta y por ende el profesional se ve en la obligación de llamar las autoridades por seguridad de los funcionarios y nuestros usuarios. Ofrecemos disculpas por las incomodidades presentadas, pero usted entendió los protocolos a seguir, con el fin de continuar prestando un buen servicio a todos nuestros usuarios quienes son nuestra razón de ser.	Atención
20	01-SIAU-006574-E-2018	17/12/2018	Comfamiliar (Johan Sebastian Losada)	Le formularon el medicamento tramadol y manifiesta que tiene efectos adversos.	Queja	Canaima	consulta externa	2018/12/21	4	En atención a la queja presentada en la superintendencia Nacional de Salud (PQRD 18-0619420) por el señor Johan Sebastián Losada cc: 1076300053, enviada a la EPS Comfamiliar (PQR 37370) y remitida a la ESE Carmen Emilia Ospina radicado # 01-SIAU-006574, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió dicha inconformidad para hacerle el debido seguimiento. Señores Comfamiliar, nos permitimos comunicarle que se revisó historia clínica del señor Johan Sebastián CC:1076300053 donde se verifica que tanto por el servicio de urgencias, como por consulta externa hasta la fecha no se le ha generado ninguna formulación del medicamento tramadol, además es imposible hacerle seguimiento a fondo ya que el usuario no precisa lugar de atención, fecha y profesional que lo atendió. Quedo atenta a cualquier otra inquietud.	Atención
21	01-SIAU-006578-E-2018	18/12/2018	Wilson Perez Otalora	El vigilante de turno no dejó que le preguntara a la enfermera si ya le habían salido los exámenes, le dijo que tenía que esperar al llamado.	Queja	Granjas	Vigilancia	2018/12/27	9	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la empresa contratista de vigilancia Seguridad Activa L&L Ltda para que realizara el debido seguimiento. Señor Wilson, Permitamos comunicarle que se le recordó al vigilante de turno la importancia de brindar una atención e información con calidez adecuada a nuestros usuarios. De igual manera señor Wilson para una próxima ocasión cuando acuda al servicio de urgencias debe de esperar el llamado del medico para la lectura de los exámenes, de lo contrario si el medico realiza el llamado y se verifica que nuestros usuarios abandonaron el servicio, automáticamente se les da el cierre al ingreso de la consulta. Lamentamos los hechos ocurridos. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
22	01-SIAU-006557-E-2018	17/12/2018	Vannessa Molina	Mala actitud del auxiliar Gustavo Adolfo Rojas	Queja	Canaima	Facturación	2018/12/26	9	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento. Señora Vanessa nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos relató su inconformidad sobre el comportamiento del auxiliar Gustavo Adolfo Rojas. Por tal razón se le recordó a él la importancia de brindar una atención oportuna y digna con respecto a nuestros usuarios que son nuestra razón de ser. Igualmente señora Vanessa cuando nuestros usuarios hagan uso de los servicios de la institución uno de sus deberes es dirigirse con respecto a los funcionarios, como también cuidar de los elementos o activos que hacen parte del funcionamiento diario de la empresa para poderles brindar a ustedes un buen servicio. Agradecemos por darnos a conocer su inconformidad. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud

23	01-SIAU-006556-E-2018	17/12/2018	Anonimo	El vigilante de turno no dejo que le preguntara a la enfermera si ya le podian aplicar el medicamento al niño, le dije que tenía que esperar al llamado.	Queja	Canaima		2018/12/27	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la empresa contratista de vigilancia Seguridad Activa L&L Ltda para que realizara el debido seguimiento. Señor(a), permítanos informarle que no es posible realizar el debido seguimiento a la manifestación ya que no registra nombre completo del funcionario, ni área en que se presentó el inconveniente, por otra parte tampoco registra sus datos completos como nombre, cédula o teléfono para así poder verificar y hacerle el debido seguimiento. Lamentamos los hechos ocurridos, La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
24	01-SIAU-006555-E-2018	17/12/2018	Bianca Vidal Chary	La auxiliar de laboratorio no sabe sacar sangre a los usuarios.	Queja	Palmas	Laboratorios	2018/12/26	9	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Bianca, la inconformidad interpuesta por usted esta relacionada con la toma de muestras de laboratorio clínico que realiza la EPS COMFAMILIAR con su personal, para programas especiales de riesgos cardiovascular, en donde la ESE Carmen Emilia Ospina no tiene dominio sobre este personal, solo prestamos las instalaciones para que se tomen dichas muestras. En el momento que se presente alguna dificultad con el procedimiento, los usuarios y / o el funcionario del comfamiliar puede solicitar apoyo de nuestro personal de promoción y prevención o de toma de muestras de laboratorio, para que le colaboren en esos casos ya que siempre estarán dispuestos a colaborar. Agradecemos por darnos a conocer su inconformidad, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
25	01-SIAU-006697-E-2018	26/12/2018	Johan Sebastian Losada	Sugiere colocar jabon en los baños	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2018/12/27	1	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la empresa contratista Limpieza Total para que realizara el debido seguimiento. Señor Sebastian, la empresa de aseo que tiene contrato con la ESE es Limpieza total. Se comprometió a subsanar y disponer los elementos de aseo que sean necesarios para que nuestros usuarios puedan hacer uso de ellos sin complicación alguna. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, ya que de esta manera se mantiene un contacto directo con nuestros usuarios quienes son nuestra razón de ser.	Sugerencia
26	01-SIAU-006711-E-2018	26/12/2018	Hermes Changuedo	Acudé a urgencia odontologica al consultorio 1 medica Carolina Varga y no lo atendio que porque ya tenía la agenda llena, lo enviop al consultorio 2 y en este si lo atendieron	Queja	Granjas	Odontologia	2019/01/02	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señor Hermes, el día 17/12/2018 usted abrió ingreso para urgencias odontológica a las 2:18 pm y fue atendido por la odontóloga Esmaralda Ramirez a las 2:55 pm, por tal razón se verifica que la atención de la urgencia fue oportuna. De igual manera se le recordó a los funcionarios del consultorio que recibe la urgencia, debe de realizar la atención de urgencias y comunicar al otro consultorio para no causar incomodidad o perdida de tiempo usuario. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
27	01-SIAU-006710-E-2018	26/12/2018	Chirly Serrato Escobar	Acudé a urgencia odontologica al consultorio 1 medica Carolina Varga y no lo atendio que porque ya tenía la agenda llena, lo enviop al consultorio 2 y en este si lo atendieron	Queja	Granjas	Odontologia	2019/01/02	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Chirly, me permito informarle que se realizó trazabilidad de la queja y se evidencio efectivamente que usted fue devuelta al centro de salud de Eduardo santos porque manifestó a la doctora Carolina Vargas que le molestaba una cirugía que le habían realizado en el centro de salud de Eduardo con la odontóloga Jenny Sterling. De igual manera el error fue aceptado por la odontóloga Carolina Vargas en donde se compromete a mejorar y brindar una buena atención. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
28	01-SIAU-006712-E-2018	26/12/2018	Yury Falla	La odontloga Carolina Vargas le hizo un mal procedimiento, por andar a los afanes	Queja	Granjas	Odontologia	2019/01/02	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Yury, se verifica en la historia clínica atención por parte de la odontóloga Carolina Vargas en donde le realiza un procedimiento de aplicación de resina en uno de sus dientes, en donde usted se levanto y solicitó terminar el proceso por dolor. Por tal razón se le recomendó a la odontóloga siempre anestesar al paciente antes de iniciar un procedimiento igual. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
29	01-SIAU-006709-E-2018	26/12/2018	Ester Montero	Demora e la atención e el servicio de urgencias en la lectura de los exámenes	Queja	Granjas	Urgencias	2019/01/02	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Ester, me permito informarle que una vez revisada la historia clínica y los reportes de laboratorio, se evidencia que hubo demora y falta de seguimiento a la re-evaluación médica, por lo que se tomaron los correctivos en conjunto con los enfermeros jefes del servicio con el fin de tener mayor control en este proceso. Ofrecemos disculpas por la incomodidad en el proceso de la atención, la institución trabaja de manera continua con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios de salud.	oportunidad en la atención
30	01-SIAU-006698-E-2018	26/12/2018	Olga Losada	Sugiere Rotular los diferentes servicios del centro de salud, no encontro el consultorio de la doctora Mildred	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2018/12/28	2	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Olga, la rotulación o señalización es de gran importancia para la entidad ya que permite la fácil visualización y ubicación de las áreas o servicios que se prestan en los diferentes consultorios, por tal razón con respecto a su sugerencia el área de comunicaciones en coordinación con las áreas de mantenimiento, calidad, salud ocupacional y la plátina de la zona oriente, se han realizado las visitas de verificación de necesidades donde se encuentra como primordial la marcación de los consultorios y servicios por lo que ya nos encontramos trabajando al respecto y esperamos a que en la segunda semana de Enero del año 2019, lograr la marcación e identificación del centro de salud de las palmas, como también los diferentes servicios de los otros centros de salud. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia

31	01-SIAU-006699-E-2018	26/12/2018	Ingrid Quintero	Llego ala cita medica 10 minutos tarde, la doctora le dijo que la atendiya pero que deva esperar, y psao toda la tarde y la atendió de ultimo.	Queja	Palmas	PYP	2018/12/28	2	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Ingrid, la institución tiene como lineamiento que el tiempo asignada para la consulta de cada paciente es de 20 minutos dándole al usuario un margen de espera de algunos minutos (lo que acaeras que se prolongue la consulta y se atienda tarde al siguiente paciente que si a llegado puntual y pueda molestarse.) Si el paciente llega 10 minutos tarde no se le debe de abrir ingreso y este tendrá que reprogramar la cita, sin embargo los funcionarios que laboran en la institución por lo general son conscientes de que nadie está atento de que se le presente algún inconveniente, de modo que se le ha optado por decirles a los pacientes que llegan 10 o más minutos tarde que si gustan pueden esperar y en caso de que no llegue alguien agendado el usuario en espera es atendido. De igual manera la enfermera le manifestó que la atendería pero que tenía que esperar a que le faltara un usuario o tuviera un espacio disponible, lamentablemente mirando el agendamiento de ese día la funcionaria no tuvo falantes en su agenda sino al final de la tarde, en donde a usted le	oportunidad en la atención
32	01-SIAU-006793-E-2018	26/12/2018	Ana Elisa Balanta	Demora en la toma de laboratorio de exaame de embarazo de alto riesgo.	Queja	Eduardo santos	Laboratorios	2019/01/02	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de laboratorio Diana Paola Rodríguez para que realizara el debido seguimiento. Señora Ana Elisa, se verifica en el sistema el agendamiento de citas asignadas de laboratorio y se comobora que la cita que usted tenía asignada era una cita extra. Queremos recordarle que las citas adicionales son citas donde se les recuerda a nuestros usuarios que deben de tener paciencia a la espera de un espacio o incumplimiento de algunas de nuestras agendas por parte de los usuarios. De igual manera la mujer embarazada tiene prioridad, pero debe de seguir el consecutivo de la llegada a la toma de las muestras, ese día antes de usted ya habían 4 mujeres embarazadas en espera a la toma de exámenes, también se le recuerda a la auxiliar de laboratorio Gina María Rojas la importancia de prestar un servicio con humanización y calidad humana a todos nuestros usuario quienes son nuestra razón de ser. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención