

FEBRERO 2015

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

CONSOLIDADO DE QUEJAS

E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA

N°	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA			RESPUESTA	CLASIFICACION
1	2015/02/02	Usuarios IPC	Inconformidad porque los días 1,2,3 de Febrero no había contrato con comfamiliar y en los consultorios el personal no tenía papel	No registra	IPC	Consulta externa	2015/02/12			En atención a la queja presentada, me permito informar que debido a que se venció el contrato el día 31 de Enero de 2015 con la EPS-S Comfamiliar, los días 1 y 2 de Febrero del presente año, solo se podía atender pacientes por el servicio de urgencias, el día miércoles 3 de Febrero de 2015 se restableció el servicio en su totalidad con dicha entidad, como habitualmente se venía atendiendo; respecto a la papelería institucional ya se solucionó el inconveniente	Oportunidad

2	2015/02/05	Francy Libeth Narvaez	Inconformidad por el servicio de facturación especialmente de la auxiliar Maria	Caprecom	Canaima	Facturacion	2015/02/13		En atención a la queja presentada por Usted me permito informar que se envió la inconformidad al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Actitud
---	------------	-----------------------	---	----------	---------	-------------	------------	--	---	---------

3	2015/02/12	Amalia Chaparro Medina	Queja por la mala atención y orientación del facturador Camilo	Caprecom	Siete de Agosto	Facturacion	2015/02/16		En atención a la queja presentada por Usted, en nombre de la empresa social del Estado Carmen Emilia Ospina que represento ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasiono dentro del proceso de atención. De igual manera informarle que se realizo plan de mejoramiento al contratista, quien se comprometió a brindar una buena orientación a los pacientes, así mismo manejar la tolerancia y tono de voz	Actitud
---	------------	------------------------	--	----------	-----------------	-------------	------------	--	--	---------

4	2015/02/13	Niyireth España Ramos	Inconformidad porque el reporte del examen tomado no se encontro en el sistema	Cafesalud	Granjas	Laboratorio	2015/02/19			En atención a la queja presentada por Usted, la Oficina de Atención al Usuario realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y se comunico vía telefónica con Usted, donde se le informo que puede acercarse al servicio de laboratorio del CS Granjas para ser tomado el examen.	Oportunidad
---	------------	-----------------------	--	-----------	---------	-------------	------------	--	--	--	-------------

5	2015/02/16	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano (pte IPC)	Inconformidad porque los días 1,2,3 de Febrero no habia contrato con comfamiliar y en los consultorios el personal no tenia papel	Secretaria de Salud	IPC	Consulta externa	2015/02/24		En atencion a la queja presentada por algunos usuarios del Centro Salud IPC, me permito informar que debido a que se venció el contrato el día 31 de Enero de 2015 con la EPS-S Comfamiliar, los días 1 y 2 de Febrero del presente año, solo se podía atender pacientes por el servicio de urgencias, el día miércoles 4 de Febrero de 2015 se restableció el servicio en su totalidad con dicha entidad, como habitualmente se venia atendiendo; respecto a la	Oportunidad
---	------------	---	---	---------------------	-----	------------------	------------	--	--	-------------

6	2015/02/18	Ninfa Liliana Suarez Pastrana	Queja por la atención brindada en urgencias	Comfamiliar	Canaima	Urgencias	2015/02/27		En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Seguridad
---	------------	-------------------------------	---	-------------	---------	-----------	------------	--	---	-----------

7	2015/02/18	John Padilla	Mala actitud de la jefe Gerny	No registra	Granjas	Urgencias	2015/02/27		En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad a la Jefe de zona Norte para que junto con el personal que labora en el servicio de urgencias se realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
---	------------	--------------	-------------------------------	-------------	---------	-----------	------------	--	--	---------

8	2015/02/23	Yuli Alexandra Chacon	Mala atención de la medica Johana	Comfamiliar	Canaima	Urgencias	2015/03/02		En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Grupo de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
---	------------	-----------------------	-----------------------------------	-------------	---------	-----------	------------	--	--	-------------

9	2015/02/24	Daniela Diaz Burgos	Dejaron a la hija en observacion, al aplicarle el medicamento se puso peor	No registra	IPC	Urgencias	En proceso de calidad		me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario solicitó auditoria en la cual se evidenció que efectivamente se presento un incidente por la no utilizacion de la bomba de infusión de líquidos endovenosos ; sin embargo no se presentaron daños con secuelas en la menor.  La ESE Carmen Emilia Ospina elaboro un plan de	Seguridad
---	------------	---------------------	--	-------------	-----	-----------	-----------------------	--	---	-----------

10	2015/02/23	Dr.Fernando Jimenez (pte. Maria Elcy Oliveros Alvis-comfamiliar)	Inconformidad por atención brindada	Comfamiliar	Granjas	Urgencias	En proceso de calidad		La auditoria evidencio una demora en la remision del paciente debido a la falta de red de servicios de mediana complejidad por parte de la EPS-S Comfamiliar del Huila. Razón por la cual se genera esta queja porque la paciente no estaba hospitalizada lo que dificulto el suministro de alimentación por parte de la ESE Carmen Emilia Ospina. Al tenor de los	Oportunidad
----	------------	--	-------------------------------------	-------------	---------	-----------	-----------------------	--	--	-------------

11	2015/02/26	Andrea Medina Gutierrez	Demora en la atención del servicio	Cafesalud	Canaima	Facturacion	2015/03/05		En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
----	------------	-------------------------	------------------------------------	-----------	---------	-------------	------------	--	---	-------------

12	2015/02/27	Gloria Carolina Caviedes	Mala actitud de Juan Carlos	Comfamiliar	Canaima	RX	2015/03/05		En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
GESTORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO										
GESTORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO										