

MARZO 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	2015/03/03	Mauricio Suaza Gamboa	Mala atención de la medica Bibiana Andrade	No registra	Siete de Agosto	Urgencias	2015/03/05	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al coordinador de zona Oriente 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

2	2015/03/03	Dra. Maria Catalina Rojas (Personeria Mpal) pte. Maria Elcy Oliveros	Inconformidad por la no alimentacion en los dias de hospitalizacion de la paciente	Comfamiliar	Granjas	Hospitalizacion	2015/03/06	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 servicios contratados con la EPS-S Comfamiliar del Huila.	Oportunidad
3	2015/03/04	Diana Constanza Saenz Peña	Error asignacion de cita de Promocion y Prevencion	Comfamiliar	Canaima	Facturacion	2015/03/10	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.	Oportunidad

4	2015/03/09	Angie Milena Guzman	Demora en la atencion	Cafesalud	Canaima	Consulta externa	2015/03/17	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 a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
5	2015/03/09	Belida Andrea Medina	Demora en la atencion	Comfamiliar	Canaima	Facturacion	2015/03/17	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 a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad

6	2015/03/10	Jessica Alejandra Ceron Bonilla	Demora en el traslado a un nivel de mayor complejidad	Comfamiliar	Canaima	Ambulancia	2015/03/19	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur y al coordinador del servicio de ambulancias, para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
7	2015/03/16	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano(paciente anonimo)	Solicitud de atencion domiciliaria, paciente anonimo	No registra	No registra (siete de agosto)	Consulta externa	2015/03/25	Se remitió este caso a la coordinadora del programa de Promoción y Prevención , quien se desplazo con su personal asistencial a la dirección relaciona en su oficio, no encontrando el caso referido, debido a lo anterior, la coordinadora Carolina Artunduaga se comunico con la Doctora Diana Cristina Losada Cuellar de la oficina de la Personería informándole telefónicamente lo anteriormente mencionado.	Accesibilidad

8	2015/03/16	Dr. Carlos Daniel Mazabel Cordoba (pte. Mario Fernando Ramirez)	Inconformidad por atención en farmacia	No registra	IPC	Farmacia	2015/03/25	Del citado seguimiento se estableció que el usuario MARIO FERNANDO RAMÍREZ, tenía reportado en sistema constantes ingresos a los dos servicios de salud que prestamos- Consulta externa y Urgencias- en donde se pudo comprobar que le habían formulado los mismos medicamentos, en menos de 15 días, tiempo en el cual no había terminado de consumir los de la primera fórmula.	Oportunidad
9	2015/03/24	Antonio Alberto Amor Uribe	Inconformidad porque no ha podido acceder a cita via telefonica	No registra	Granjas	Linea Amiga	2015/03/24	De igual manera atendiendo a su solicitud se comunicó vía telefónica con el señor Ramón y se asignó cita médica para el día 30 de Marzo de 2015 a las 5:00 pm con el Doctor William Albeiro Ordoñez en el CS Granjas.	Accesibilidad

10	2015/03/18	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano pte. Carlos Julio Patiño	Demora en la remision a un nivel de mayor complejidad	Cafesalud	Granjas	Urgencias	2015/03/27	La E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA realizó el proceso de referencia conforme el manual de referencia institucional, pero por congestión de la Red de atención de urgencias de la E.P.S CAFESALUD en mediana y alta complejidad, se presentó demora de 36 horas en hacerse efectiva la remisión.	Oportunidad
----	------------	---	---	-----------	---------	-----------	------------	---	-------------

11	2015/03/24	Daniel Lozano Cerquera	Demora del servicio de ambulancia	No registra	Canaima	Ambulancia	2015/03/31	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur y el coordinador del servicio de ambulancia para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
----	------------	------------------------	-----------------------------------	-------------	---------	------------	------------	---	-------------

12	2015/03/24	Michell Stevens Culma	Demora del servicio de ambulancia	No registra	Canaima	Ambulancia	2015/03/31	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 a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
13	2015/03/25	Ebelyn Lorena Borrero	Inconformidad por la atención del médico Leonel Perez	Cafesalud	Canaima	Consulta externa	2015/03/31	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 a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Atencion

14	2015/03/25	Luz Aida Trujillo	Demora del servicio de ambulancia	Comparta	Canaima	Ambulancia	2015/03/31	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur y al coordinador del servicio de ambulancia para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
----	------------	-------------------	-----------------------------------	----------	---------	------------	------------	---	-------------

15	2015/03/27	Maria Edith Duque Ramirez	Inconformidad porque la consulta se realizo con la puerta abierta ya que el aire estaba dañado	No registra	Canaima	Consulta externa	2015/03/31	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 a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención humanizada.	Atencion
<b>ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA</b> <b>GESTORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>									