ABRIL 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	2015/04/01	Gonzalo Cuenca	Inconformidad por atención de hospitalización	Comfamiliar	Canaima	Hospitalización	2015/13/04	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

2	2015/04/10	Betty Rojas Osorio	Mala actitud	Comfamiliar	Canaima	Odontologia	2015/04/21	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.	Actitud
---	------------	--------------------	--------------	-------------	---------	-------------	------------	---	---------

3	2015/04/09	Rosa Elena Cruz	Queja porque no se le presto el servicio de inyectologia porque no era el horario	No registra	Palmas	Urgencias	2015/04/21	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Oriente y 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.	Accesibilidad
---	------------	-----------------	---	-------------	--------	-----------	------------	---	---------------

4	2015/04/13	Nohora Alba Collazos	Mala atencion y falta de informacion en las ventanillas	Cafesaslud	Palmas	Facturacion	2015/04/21	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Oriente y 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.	Atencion
---	------------	----------------------	---	------------	--------	-------------	------------	--	----------

5	2015/04/14	Jose Jeiner Lugo	Error con la asignacion de la cita de laboratorio	Comfamiliar	Siete de Agosto	Facturacion	2015/04/24	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	2015/04/15	Mary Sady Cuz	Error por utilizacion del SOAT al paciente que no le correspondia	No registra	Canaima	Facturacion	2015/04/24	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al cordinador del servicio de facturación y 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.	Seguridad
---	------------	---------------	---	-------------	---------	-------------	------------	---	-----------

7	2015/04/16	Natalia Cordoba Camacho	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional	Comfamiliar	Canaima	Psicologia	2015/04/24	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar señora Natalia que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicología implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
---	------------	----------------------------	---	-------------	---------	------------	------------	--	-------------

8	2015/04/16	Lina Marcela Marin	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional	Comfamiliar	Canaima	Psicologia	2015/04/24	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar señora Lina que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicología implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
---	------------	--------------------	---	-------------	---------	------------	------------	--	-------------

9	2015/04/16	Nidia Alvarez	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional	Comfamiliar	Canaima	Psicologia	2015/04/24	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar señora Nidia que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicología implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
---	------------	---------------	---	-------------	---------	------------	------------	---	-------------

10	2015/04/16	Andrea Catalina Cano	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional	Comparta	Canaima	Psicologia	2015/04/24	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar señora Andrea que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicología implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
----	------------	----------------------	---	----------	---------	------------	------------	--	-------------

11	2015/04/16	Shirley Mosquera Perdomo	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional y demora en la atención	Comfamiliar	Canaima	Psicología	2015/04/24	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar señora Shirley que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicología implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
----	------------	--------------------------	---	-------------	---------	------------	------------	---	-------------

12	2015/04/17	Yeimy Paola Veru	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional y demora en la atención	Comfamiliar	Canaima	Psicología	2015/04/24	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar señora Yeimy que el horario para los cursos psicoprofiláctico en el CS Canaima se realizan los días jueves en jornada de la mañana y la tarde; respecto a los paquetes nutricionales, dicha entrega se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes.	Oportunidad
----	------------	------------------	---	-------------	---------	------------	------------	---	-------------

13	2015/04/17	Erika Soto Caviedes	Solicitud de cita medica	Caprecom	Granjas	Linea Amiga	2015/04/22	En atención a la queja presentada por Usted, la Oficina de Atención al Usuario realizo el proceso correspondiente a su solicitud, verificando en el sistema que la menor de edad Astrid Lorena Córdoba Soto ya cuenta con cita asigna para el día 22 de Abril de 2015 a las 8:40 pm con la Dra Liliana Muñoz en el CS Granjas, dicha información fue comunicada vía telefónica a Usted.	Accesibilidad
----	------------	---------------------	--------------------------	----------	---------	-------------	------------	---	---------------

14	2015/04/27	Johana Milena Barrero	Evento adverso de la señora Maria de Jesus Aldana	Comfamiliar	Siete de Agosto	Urgencias	2015/05/05	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario envió comunicación al Jefe de Zona Oriente y al Coordinador de la Oficina de Calidad, quienes realizaron el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos; elaborandose el plan de mejoramiento con el personal de enfermería, para evitar que se presente nuevos hechos como el referido por Usted.	Seguridad
----	------------	-----------------------	---	-------------	-----------------	-----------	------------	---	-----------

15	2015/04/27	Luz Marina Guoñarita	Demora en la atención Dr. Francisco Cera	Comparta	Canaima	Consulta externa	2015/05/05	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 a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
----	------------	----------------------	--	----------	---------	------------------	------------	---	-------------

16	2015/04/28	Mireya Campos	Mala atencion facturadora Yeny Tovar	Cafesalud	Canaima	Facturacion	2015/05/05	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona sur y al coordinador 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
----	------------	---------------	--	-----------	---------	-------------	------------	---	-------------

17	2015/04/28	Erika Soto Caviedes	Solicitud de cita medica	Caprecom	Granjas	Linea Amiga	2015/05/04	En atención a la queja presentada por Usted, la Oficina de Atención al Usuario realizo el proceso correspondiente a su solicitud, verificando en el sistema que la menor de edad Astrid Lorena Córdoba Soto ya cuenta con cita asigna para el día 07 de Mayo de 2015 a las 7:00 pm con la Dra Dignory Liliana Muñoz en el CS Granjas, dicha información fue comunicada vía telefónica a Usted.	Accesibilidad
GESTORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO									

18	2015/04/28	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano	Queja por jornada de optometria	Secretaria de salud	Granjas	No registra	2015/05/05	En atencion a la queja presentada, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario solicito a la coordinación de la oficina de Salud Ocupacional aclarar los hechos ocurridos, quien manifestó que la jornada visual no fue organizada ni contratada por la ESE Carmen Emilia Ospina, si no fue ofertada como estrategia preventivo por la EPS contributivo Nueva EPS debido a que muchos de nuestros empleados estan afiliados con esta EPS. Es de aclarar que el examen consistió en un tamizaje visual solo para funcionarios por	Accesibilidad
GESTORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO									