

MAYO 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	2015/05/04	Edy Favian Liz Muelas	Mala atención de la odontóloga Alejandra Sierra	Comfamiliar	Canaima	Odontología	2015/05/14	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur y a la coordinadora del servicio de odontología para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud

2	2015/05/06	Estid Gabriel Martinez Aroca	Demora en el resultado de unos RX	Cafesalud	Canaima	RX	2015/05/14	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	---------------------------------	---	-----------	---------	----	------------	---	-------------

3	2015/05/06	Evenide Murcia Morales	Demora en el resultado de unos RX	Comfamiliar	Canaima	RX	2015/05/14	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	------------------------	-----------------------------------	-------------	---------	----	------------	--	-------------

4	2015/05/06	Adriana Herrera Rodriguez	Demora en la atención y privacidad del usuario	Cafesalud	Canaima	Odontología	2015/05/14	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur y a la coordinadora del servicio de odontología para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Seguridad
---	------------	---------------------------	--	-----------	---------	-------------	------------	---	-----------

5	2015/05/07	Blanca Ligia Sanchez Pascuas	Demora en la atención del medico Francisco Cera	Cafesalud	Canaima	Consulta externa	2015/05/14	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	------------------------------	---	-----------	---------	------------------	------------	--	-------------

6	2015/05/07	Andrea del Pilar Salazar	Demora en la atención del medico Francisco Cera	Comparta	Canaima	Consulta externa	2015/05/14	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	--------------------------	---	----------	---------	------------------	------------	--	-------------

7	2015/05/12	Yessica Ttiana Lara (pte. Duvan Felipe Lara)	En facturación la devuelven para otro centro de salud para ser atendido	Comfamiliar	Siete de Agosto	Facturación	2015/05/25	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 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
---	------------	--	---	-------------	-----------------	-------------	------------	--	---------------

8	2015/05/12	Jennifer Polania Triviño	Demora en el resultado de unos RX	Cafesalud	Canaima	RX	2015/05/25	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
---	------------	--------------------------	-----------------------------------	-----------	---------	----	------------	---	-------------

9	2015/05/13	Adriana Lucia Ruiz Perdomo	La auxiliar de la ventanilla uno no le entrego la orden de los exámenes	Comfamiliar	Siete de Agosto	Facturación	2015/05/21	En atención a la queja presentada por Usted, la Oficina de Atención al Usuario envió la inconformidad al coordinador y a la revisora del servicio de facturación, quienes realizaron el respectivo plan de mejoramiento a la funcionaria implicada en la queja, quien se comprometio a prestar una mejor atención e información a los usuarios que acuden el servicio.	Oportunidad
---	------------	----------------------------	---	-------------	-----------------	-------------	------------	--	-------------

10	2015/05/13	Alfredo Anturi	Queja por la no asignación de cita con cirugía general	Comfamiliar	IPC	Consulta externa	2015/05/21	Para comodidad de los usuarios la ESE Carmen Emilia Ospina por medio de la oficina de atención al usuario radica las solicitudes a los usuarios remitidos a las especialidades de la EPS-S Comfamiliar donde se les genera el código de radicación para que la EPS-S le asigne la cita correspondiente.	Orientación
----	------------	----------------	--	-------------	-----	------------------	------------	---	-------------

11	2015/05/13	Claudia Patricia Tunubala	Mala atención de la facturadora Johana	Capital Salud	Canaima	Facturación	2015/05/21	En atención a la queja presentada por Usted, la oficina de atención al usuario realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, donde se verifico la base de datos del Fosyga, señora Claudia y usted se encuentra activa con la EPS Capital Salud, entidad que no tiene contrato con la ESE Carmen Emilia Ospina por tal razón	Oportunidad
----	------------	---------------------------	--	---------------	---------	-------------	------------	--	-------------

12	2015/05/15	Leydis Erminda Vergara	En el consultorio numero 18 atienden con la puerta abierta porque el aire esta dañado	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	2015/05/25	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.	Atención
----	------------	------------------------	---	-------------	---------	------------------	------------	---	----------

13	2015/05/15	Maria Amparo Pascuas	Mala atención del servicio de facturación	Comfamiliar	Canaima	Facturación	2015/05/25	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 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.	Actitud
----	------------	----------------------	---	-------------	---------	-------------	------------	--	---------

14	2015/05/19	Ana Maria Suaza Sanchez	No cumplen con el horario de la asignación de las citas odontológicas	Comfamiliar	Canaima	Odontologia	2015/06/01	En atención a la queja presentada por Usted, la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de zona Sur para que se realice el seguimiento con el fin de mejorar la prestación del servicio.	Oportunidad
----	------------	-------------------------	---	-------------	---------	-------------	------------	--	-------------

15	2015/05/21	Rubiela Losada Calderon	Mala atención del odontologo Andres Felipe Sofan	Caprecom	Palmas	Odontologia	2015/06/01	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario, remitió la inconformidad al Asesor de Calidad de Odontología con el fin de que se tomen los correctivos necesarios, para que esta situación no se vuelva a presentar; brindando una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
----	------------	-------------------------	--	----------	--------	-------------	------------	---	---------

16	2015/05/20	Ana Maria Losada Gomez	Mala atención de la medica Jane Korine Guevara	Cafesalud	Siete de Agosto	Consulta externa	2015/06/01	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Oriente con el fin de que se tomen los correctivos necesarios ante los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; brindando una atención oportuna y humanizada nuestros usuarios.	Actitud
----	------------	------------------------	--	-----------	-----------------	------------------	------------	--	---------



18	2015/05/25	Dr. Carlos Daniel Mazabel Cordoba (pte Heidy Lizeth Ramirez)	Queja por la atención brindada	Comfamiliar	Granjas	Urgencias	2015/27/05	Para concluir aclarar que en su primera consulta del día 7 de Mayo de 2015 a las 11 am la sintomatología consultada y expresada por la familiar y paciente no estaba relacionada con dolor abdominal y la ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva cumplió con los criterios y principios de calidad que contempla la normatividad establecida por el MPS en la resolución 1043/06 y Decreto 1011/06 SOGC, en cuanto a accesibilidad, oportunidad, pertinencia la	Atención
----	------------	--	--------------------------------	-------------	---------	-----------	------------	--	----------

19	2015/05/26	Orfa Pilar Perez	Mala atención del personal de RX	Comfamiliar	Canaima	RX	2015/06/02	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur con el fin de que se tomen los correctivos necesarios ante los hechos ocurridos, brindando una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
<b>ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA</b> <b>GESTORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>									