

AGOSTO 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	2015/08/10	Norberto Garcia	Mala atención de la facturadora Diana Lazo	Comfamiliar	Palmas	Facturación	2015/08/13	La Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al jefe de zona Oriente, al coordinador del servicio de facturación y a la revisora de la zona, quienes realizaron reunión con el personal implicado en los hechos ocurridos, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud

2	2015/08/10	Tatiana Morera Falla	Mala atención del servicio de ecografía en el CS Canaima	Comfamiliar	Siete de Agosto	Ecografía	2015/08/19	La oficina de atención al Usuario remitió la insatisfacción al Jefe de Grupo de la zona Sur, con el fin de que se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar y brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
3	2015/08/11	Malby Yurany Santana Vargas	Mala atención de medica Bibiana Andrade	Comfamiliar	Siete de Agosto	Urgencias	2015/08/19	la oficina de atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Grupo de la zona Oriente, con el fin de que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos para brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud

4	2015/08/14	Maribel Castro	Manifiesta perdida de objetos personales cuando estuvo en el servicio	Comfamiliar	IPC	Urgencias	2015/08/25	La Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos junto con el personal implicado en la queja, quienes manifestaron señora Maribel a ver entregado sus pertenencias a la persona que estaba como acompañante el día que fue atendida en el servicio de urgencias del CS IPC.	Atencion
---	------------	----------------	---	-------------	-----	-----------	------------	---	----------

5	2015/08/19	Erika Soto Caviedes	Solicitud de cita medica	Caprecom	Granjas	Asignacion citas	2015/08/25	Atención al Usuario verifíco dicho número de identificación en la base de datos de la ESE CEO, encontrándose activa con la EPS Caprecom; por lo anterior me permito informarle señora Erika que actualmente no se tiene contratado los servicios de consulta externa a pacientes activos con dicha EPS-S, de igual manera puede acceder a los servicios de urgencias en los diferentes centros de salud de la ESE CEO.	Oportunidad
---	------------	---------------------	--------------------------	----------	---------	------------------	------------	--	-------------

6	2015/08/24	Dr.Carlos Daniel Mazabel Cordoba (pte. Maria Fernanda Bautista)	Solicitud de historia clinica y respuesta a queja por la atencion recibida en el CS Siete de Agosto de la paciente	Caprecom	Siete de Agosto	Urgencias	2015/08/28	Dando respuesta al oficio mencionado en el asunto me permito enviar copia de la historia clinica de la señora Maria Fernanda Bautista Campos identificada con cc 1.075.272.075; es de aclarar Dr. Mazabel que el día 9 de Abril según oficio N° 01-EPD-001514-S-2015 de la ESE CEO se envió esta historia clínica a su despacho.	Oportunidad
ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA GESTORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO									