

ENERO 2016

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 | 2016/01/05 | Dra Gloria Isabel Corredor (pte Luciana Pulido Carrillo) | Inconformidad por la atención recibida | Cafesalud | Siete de Agosto | Urgencias | 2016/01/12 | Se realizó la respectiva auditoria medica por parte de la oficina de calidad, donde se evidencio atención oportuna, pertinente a la paciente y se definio conducta de acuerdo a guías clínicas | Oportunidad |

| | | | | | | | | | |
|--|------------|---------------------|--|-------------|-----------|------------------|------------|--|---------------|
| 2 | 2016/01/17 | Diana Paola Sanchez | Queja porque no facturaron unos medicamentos en otro centro de salud diferente al de la atención | Comfamiliar | Granjas | Facturación | 2016/01/27 | La revisora del servicio de facturación realizó reunión con la persona implicada en la queja y con todo el personal de facturación con el fin de verificar los permisos en el sistema de los auxiliares para cada proceso y les recuerdo que se debe facturar los procedimientos que lleguen de otros centros de salud | Oportunidad |
| 3 | 2016/01/18 | Eduar Peraza | Queja por la no atención de la enfermera Luz Mary Lara del puesto de salud de Palestina | Cafesalud | Palestina | Consulta externa | 2016/01/26 | Se remitió la queja a la coordinadora de APS y Promoción y Prevención, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos | Accesibilidad |
| ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA Gestora oficina atención al usuario | | | | | | | | | |