

MAYO 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	2016/05/05	Nohora Alba Collazos	Inconformidad por la atención del medico Henry Julian Falla Escamilla	No registra	Palmas	Consulta externa	2016/05/12	En cuanto a sus sugerencias se envió comunicado a la jefe de la zona oriente para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
2	2016/05/11	Isabel Penagos Llanos	Inconformidad por la atención del medico Leonel Perez	Cafesalud	Canaima	Consulta externa	2016/05/23	Me permito informar que se envió comunicado al jefe de zona, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos y tomar los correctivos necesarios	Actitud

3	2016/05/13	Beatriz Valderrama	Queja por falla en la orientación de los servicios a la señora Bertilda	No registra	IPC	RX	2016/05/25	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur del CS IPC, se verifico la historia clínica de la señora Bertilda, encontrando que en las atenciones brindadas durante el presente año, el personal médico de la ESE Carmen Emilia Ospina no ha solicitado exámenes como electrocardiograma o de RX, si la señora Bertilda tiene ordenes de exámenes de otra Institución, la invitamos a que se dirija a la oficina de atención al usuario para ser direccionada adecuadamente.	Oportunidad
---	------------	--------------------	---	-------------	-----	----	------------	---	-------------

4	2016/05/20	Leidy Johana Trujillo	Mal servicios de facturación para abrir ingreso	Comfamiliar	Granjas	Facturación	2016/05/27	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona norte del CS Granjas y a la revisora del de facturación, quien realizó llamado de atención al personal del servicio, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	-----------------------	---	-------------	---------	-------------	------------	--	-------------

5	2016/05/19	Comunidad de San Antonio de Anaconia	Inconformidad porque algunos usuarios citados para el día 19 de mayo de 2016 no fueron atendidos, no llego el personal asistencial	No registra	San Antonio de Anaconia	Consulta externa	2016/06/01	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad a la coordinadora del servicio de promoción y prevención, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y se tomen los correctivos necesarios; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	--------------------------------------	--	-------------	-------------------------	------------------	------------	--	-------------

6	2016/05/24	Nohora Alba Collazos	Queja por la congestión en la atención del servicio	No registra	Palmas	Facturación	2016/06/01	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad a la revisora del servicio de facturación y al Jefe de Zona Oriente del CS Palmas, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y se tomen los correctivos necesarios; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	----------------------	---	-------------	--------	-------------	------------	--	-------------

7	2016/05/25	Luz Marina Rivera	Falla en la orientación de la usuaria respecto a un examen de RX	Comfamiliar	Granjas	Facturación	2016/06/01	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad a la revisora del servicio de facturación del CS Granjas, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
OMAR ALVARO ALEXIS DIAZ CUELLAR Coordinador oficina atención al usuario ESE CEO									