

JUNIO 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 | 20016/06/01 | Maryi Valencia | Mala atención del medico Adauldo Cabrera porque le reclame los resultados de un RX | Cafesalud | Canaima | Ecografia | 20016/06/10 | 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 Canaima, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios. | Actitud |

| | | | | | | | | | |
|---|-------------|--|--|-------------|-----------------|-----------|-------------|---|-------------|
| 2 | 20016/06/03 | Dr. Faiver Segura (pte. Mariana Amaya y Jair Tapia) | No la atendieron en el servicio porque no estaba afiliada a alguna EPS | No registra | Siete de Agosto | Urgencias | 20016/06/15 | <p>1. La manifestación presentada por el señor JAIR TAPIAS.</p> <p>Se evidencia que la señora LORENA DEL PILAR REYES, esposa del peticionario, registra una Desafiliación al régimen contributivo como beneficiaria por tanto no fue posible la prestación de servicio ambulatorio que requería en ese momento y de acuerdo a conversación con el peticionario nos informa que actualmente esta en proceso de afiliación al régimen subsidiado.</p> <p>2. La manifestación presentada por la señora MARIANA AMAYA, en representación de la niña MARIA PAULA SANTANA.</p> <p>Al verificar las bases de datos, no registra situación de afiliación alguna, por tanto no es posible brindar atención ambulatoria, de igual manera no se logra establecer comunicación con la peticionaria para la respectiva orientación".</p> | Oportunidad |
|---|-------------|--|--|-------------|-----------------|-----------|-------------|---|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-------------|---------------------|--|-------------|---------|-----------|-------------|---|-------------|
| 3 | 20016/06/07 | Maria Liseth Suarez | El médico no la atendio porque la paciente no suministro información referente a su historial de salud | Comfamiliar | Canaima | Urgencias | 20016/06/15 | <p>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 Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados.</p> <p>Respecto a la solicitud de la historia clínica, señora Maria Liseth, me permito anexar el formato de solicitud, a este oficio debe adjuntar un CD en blanco para computador donde se le graba en medio magnético la historia clínica y fotocopia de su documento de identidad, lo anterior debe ser radicado en la oficina de gestión documental en el CS Canaima.</p> | Oportunidad |
|---|-------------|---------------------|--|-------------|---------|-----------|-------------|---|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-------------|------------------------|---|-------------|---------|----|-------------|---|-------------|
| 4 | 20016/06/10 | Nelly Joaquina Cardozo | Demora en la entrega de RX de antebrazo | No registra | Canaima | RX | 20016/06/14 | En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario y el servicio de RX realizaron el respectivo seguimiento a los hechos manifestados, encontrando señora Nelly que el examen solicitado por usted ya esta disponible, me permito anexar dicho resultado. | Oportunidad |
|---|-------------|------------------------|---|-------------|---------|----|-------------|---|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-------------|-----------------------|--|-------------|---------|-------------|-------------|--|---------|
| 5 | 20016/06/13 | Maria Camila Valencia | Inconformidad por la atención de la facturadora Jeannette Cangrejo | No registra | Granjas | Facturación | 20016/06/22 | <p>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, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.</p> <p>Es importante recordar señora María Camila, que el acatamiento de los Derechos y Deberes de los Usuarios son un beneficio para todos, facilitando así una buena comunicación asertiva en el que hacer Institucional, las relaciones interpersonales con nuestros funcionarios y normas necesarias para la buena armonización en los servicios.</p> | Actitud |
|---|-------------|-----------------------|--|-------------|---------|-------------|-------------|--|---------|

| | | | | | | | | | |
|---|-------------|----------------|----------------------------------|-----------|---------|-----------|-------------|---|---------|
| 6 | 20016/06/13 | Valerin Murcia | Queja por la atención del medico | Cafesalud | Canaima | Urgencias | 20016/06/28 | Como resultado del seguimiento, logramos que el médico Rodrigo Vanegas Silva expusiera los motivos de la queja, donde argumentó que si en algún momento fue grosero o no supo dar una buena información se debió a que se encontraba valorando otro usuario en el servicio de urgencias, es de aclarar que este servicio es uno de los mas asistidos por los usuarios. De igual forma expone que durante la atención a la usuaria, brindo una muy buena atención cumpliendo así su objetivo, el cual es informar el diagnostico médico que la usuaria refleja en el momento de la atención. | Actitud |
|---|-------------|----------------|----------------------------------|-----------|---------|-----------|-------------|---|---------|

| | | | | | | | | | |
|---|-------------|--|---|-------------|-----------------|-----------|-------------|--|-------------|
| 7 | 20016/06/20 | Dr. Faiver Segura(pte Yeimi Viviana Silva) | Inconformidad por la presunta negligencia en la atención del paciente Libardo Silva | No registra | Siete de Agosto | Urgencias | 20016/06/30 | En atención a la queja presentada por la señora Yeimy Viviana Silva Olaya, referente a la atención brindada al señor Libardo Silva Bailon y remitida por la Secretaria de Salud Municipal, la Oficina de Atención al Usuario envió comunicación al coordinador de la oficina de Calidad y al jefe de grupo de la zona oriente de la ESE CEO, quienes realizaron la respectiva auditoria con el equipo de trabajo el día 26 de junio de 2016, con el fin de aclarar los hechos manifestados; por lo anterior me permito adjuntar el documento de la auditoria realizada y la respuesta enviada a la señora Yeimy, por parte del coordinador de la oficina de Calidad. | Oportunidad |
|---|-------------|--|---|-------------|-----------------|-----------|-------------|--|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-------------|---------------------|--|----------|---------|----|-------------|--|-------------|
| 8 | 20016/06/20 | Maicol Joel Sanchez | Demora en los reportes de los exámenes de RX | Comparta | Canaima | RX | 20016/07/05 | 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 Canaima, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios. | Oportunidad |
|---|-------------|---------------------|--|----------|---------|----|-------------|--|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-------------|---------------------|---|-----------|---------|-----------|-------------|---|-------------|
| 9 | 20016/06/21 | Tani Jazmín Guevara | La persona encargada del servicio casi nunca se encuentra en el consultorio | Cafesalud | Canaima | Citología | 20016/06/29 | En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al jefe de zona Sur del CS Canaima, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados, quien informa que el día martes 21 de junio de 2016 el personal de enfermeras jefes se encontraban en reunión Gerencial en horas de la mañana, por tal motivo no hubo atención al público en el servicio de promoción y prevención. | Oportunidad |
|---|-------------|---------------------|---|-----------|---------|-----------|-------------|---|-------------|

| | | | | | | | | | |
|----|-------------|-------------------------|---|-------------|---------|-----------|-------------|---|-------------|
| 10 | 20016/06/21 | Luz Estela Gasca Rosero | La persona encargada del servicio casi nunca se encuentra en el consultorio | Comfamiliar | Canaima | Citología | 20016/06/29 | <p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que la Oficina de</p> <p>Atención al Usuario remitió la inconformidad al jefe de zona Sur del CS Canaima, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados, quien informa que el día martes</p> <p>21 de junio de 2016 el personal de enfermeras jefes se encontraban en reunión Gerencial en horas de la mañana, por tal motivo no hubo atención al público en el servicio de promoción y prevención.</p> <p>De igual manera se realizó llamado de atención a los jefes de zona para que informen con 72 horas de anterioridad a la comunidad sobre las respectivas modificaciones en los horarios de atención al público.</p> | Oportunidad |
|----|-------------|-------------------------|---|-------------|---------|-----------|-------------|---|-------------|

| | | | | | | | | | |
|--|-------------|--|---|-------------|---------|-----------|-------------|---|-------------|
| 11 | 20016/06/29 | Personeria (pte.Maria Lizeth Suarez) | Inconformidad por la presenta negligencia en la atención de la paciente Maria Lizeth Suarez) | No registra | Canaima | Urgencias | 20016/07/05 | <p>En atención a su oficio numerado GVA - 637 de 23 de junio de 2016 se anexan en físico, los siguientes documentos para atender la queja presentada ante ese despacho por la señora MARLENY SUAREZ CAVANZO:</p> <p>1. Se remite relación de los médicos que prestaron labores en el hospital de Canaima los días 6 y 7 de junio de 2016. Un (1) folio.</p> <p>2. Relación de hechos de la situación presentada con la paciente MARIA LIZETH SUAREZ en dos (2) folios y copia de la Historia Clínica en dos (2) folios.</p> <p>3. Copia del procedimiento Atención del Servicio de Urgencias código SU-S1P3, versión 6 vigencia 06/04/2015 en tres (3) folios.</p> <p>Presto a ampliar la información que se considere pertinente, me suscribo.</p> | Oportunidad |
| OMAR ALVARO ALEXIS DIAZ CUELLAR Coordinador oficina atención al usuario ESE CEO | | | | | | | | | |