

JULIO 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	2016/07/07	Luz Mila Garzón	La facturadora Nataly Tique debe mejorar la atención al usuario	Cafesalud	Siete de Agosto	Facturación	2016/07/11	En atención a la queja presentada por Usted, en nombre de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina que represento, ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasiono dentro del proceso de atención. De igual manera informarle que se realizo plan de mejoramiento a la contratista, quien se comprometió a verificar que las citas que solicitan los usuarios se asignen correctamente, brindando información clara, veraz y oportuna a todos nuestros usuarios.	Actitud

2	2016/07/08	Juan Mosquera	Pesimo el empleado de facturación Ricardo Saavedra Lugo	No registra	Granjas	Facturación	2016/07/19	<p>Es función del facturador recibir el documento del usuario y realizar la respectiva apertura de ingreso, de igual manera también tiene la función de facturar cualquier clase de exámenes y medicamentos que en el área de urgencias se ordene.</p> <p>Es función de las auxiliares realizar el triage al usuario el cual una vez valorado nos arroja la clasificación de él y así podemos prestar el servicio de acuerdo a los minutos establecidos para cada clasificación.</p>	Actitud
---	------------	---------------	---	-------------	---------	-------------	------------	--	---------

3	2016/07/14	Nelida Quesada	La facturadora Norma Liliana Perdomo, tomo el ingreso de otro servicio y no colaborar en realizar el proceso para poder facturar el procedimiento que se le realizó al usuario	Coomeva	Granjas	Facturación	2016/07/22	En atención a la queja presentada por Usted, en nombre de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina que represento, ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasiono dentro del proceso de atención. De igual manera informarle que se realizó plan de mejoramiento a la contratista, quien se comprometió a abrir los ingresos solicitados por el servicio de odontología y consulta externa, además mejorar la actitud y forma de expresión a los compañeros de trabajo.	Actitud
4	2016/07/14	Herlenny Perdomo	Solicitó ingreso a las 11:30 am para que le ordenaran unos exámenes, le informan que debe esperar a las 2:00 pm y aun no le han solucionado	No registra	Granjas	Facturación	2016/07/26	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.	Oportunidad

5	2016/07/25	Elizabeth Apache	Solicitud de cita medica no ha podido por linea telefonica ni por pagina web	No registra	Canaima	Central de citas	2016/07/26	<p>En atención a su solicitud, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, se comunico vía telefónica con la señora Luz Mary Guzman (abuela del menor Kevin Molina), a quien se le informa que la cita para el niño Kevin queda asignada para el 28 de julio de 2016 a las 3:20 pm con la Dra. Leidy Sanabria en el CS Canaima.</p> <p>Cabe resaltar que otra de las herramientas que tenemos para asignar citas médicas y odontológicas es la línea 8632828.</p>	Accesibilidad
6	2016/07/28	Erika Bernal Naranjo	El Dr. Harry Julian es grosero con los usuarios	Comfamiliar	Palmas	Urgencias	2016/08/10	<p>La oficina de atención al usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Oriente del CS Palmas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos en contrando lo siguiente:</p> <p>La atención ofrecida se dio 39 minutos despues de haber abierto el ingreso. El profesional informa que en ningún momento ofreció mal trato, sin embargo el médico manifiesta tomar los correctivos necesarios que pudieron incomodarla. Es importante darle a conocer que en el servicio de urgencias para brindar una atención oportuna y segura a nuestros usuarios, la ESE Carmen Emilia Ospina ha adoptado el modelo de atención Triage determinado en la Resolución 5596 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y se complementa con la Guía para el Manejo de Urgencias Tomo III, lo anterior para determinar la prioridad de la atención de los pacientes en un servicio de urgencias donde se tendrá en cuenta la siguiente categorización, organizada de mayor a menor riesgo</p>	Actitud

OMAR ALVARO ALEXIS DIAZ CUELLAR
Coordinador oficina atención al usuario
ESE CEO