

SEPTIEMBRE 2016									
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO									
CARMEN EMILIA OSPINA									
CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES DE BUZON									
E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA									
N°	FECHA	USUARIO	MOTIVO	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
QUEJAS									
1	2016/09/01	Dr. Faiver Segura(Pte Luis Evelio)	Demora en la atención de la línea telefónica, para citas médicas	No registra	Canaima	Central de citas	2016/09/12	En atención a la queja presentada por el señor Luis Evelio Quintero Galvis, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, tomara los correctivos como es la implementación de los digiturnos, con el fin de organizar y agilizar la atención, siempre teniendo las prioridades como son: embarazadas, adulto mayor, menores de un año, población discapacitada y población de zona rural, lo anterior para brindar atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
2	2016/09/08	Wuensaly Charry	Inconformidad porque del corregimiento de San Luis la aux. de ambulancia no traslado la materna a la ciudad de Neiva para ser atendida por personal médico	Emcosalud	San Luis	Ambulancia	2016/09/23	En atención a la queja presentada por usted, me permito comunicarle lo siguiente: 1. Señora Wuenzail, como Coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina, me permito comunicarle que la Institución se encuentra desarrollando el seguimiento detallado de los hechos manifestados por Usted, con el fin de brindar respuesta veraz, tomando los correctivos necesarios y planes de mejoramiento al personal implicado en la inconformidad, para que hechos como los mencionados por usted, no se presenten en nuestra Institución, brindando atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios que son sin duda nuestra razón de ser. 2. Una vez cuente con el informe final del seguimiento realizado, enviare respuesta definitiva a su solicitud.	Oportunidad
3	2016/09/08	Odilia Ramón	Mal el servicio de rayos X, mucha demora, muy incumplida la hora de la cita	Comparta	Canaima	Rayos x	2016/09/19	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona sur del CS Canaima, donde nos informa que el personal de rayos X en el horario de 9:00 am a 11:00 am del día 8 de septiembre de 2016, fue requerido en la dependencia de control interno disciplinario, por tal motivo se presento ausencia del personal del servicio; de igual forma se tomaran los correctivos necesarios para que en próximas situaciones no se afecte la adecuada y oportuna atención al usuario.	Oportunidad
4	2016/09/08	Marly Tatiana España	Por favor cambiar el funcionario para rayos x ya que el señor que se encuentra atendiendo no presta buen servicio a los usuarios, se demora la atención	Cafesalud	Canaima	Rayos x	2016/09/19	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona sur del CS Canaima, donde nos informa que el personal de rayos X en el horario de 9:00 am a 11:00 am del día 8 de septiembre de 2016, fue requerido en la dependencia de control interno disciplinario, por tal motivo se presento ausencia del personal del servicio; de igual forma se tomaran los correctivos necesarios para que en próximas situaciones no se afecte la adecuada y oportuna atención al usuario.	Oportunidad
5	2016/09/08	José Francisco Romero	Me quejo del mal servicio del señor de rayos x que se encuentra de turno, es pesimo el servicio a los usuarios	Cafesalud	Canaima	Rayos x	2016/09/19	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona sur del CS Canaima, donde nos informa que el personal de rayos X en el horario de 9:00 am a 11:00 am del día 8 de septiembre de 2016, fue requerido en la dependencia de control interno disciplinario, por tal motivo se presento ausencia del personal del servicio; de igual forma se tomaran los correctivos necesarios para que en próximas situaciones no se afecte la adecuada y oportuna atención al usuario.	Oportunidad
6	2016/09/08	Rosalba Bonilla	Muy mala atención, mucha demora para sacar los rayos x, le dan una cita y no lo atienden a la hora que dicen	Comparta	Canaima	Rayos x	2016/09/19	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona sur del CS Canaima, donde nos informa que el personal de rayos X en el horario de 9:00 am a 11:00 am del día 8 de septiembre de 2016, fue requerido en la dependencia de control interno disciplinario, por tal motivo se presento ausencia del personal del servicio; de igual forma se tomaran los correctivos necesarios para que en próximas situaciones no se afecte la adecuada y oportuna atención al usuario.	Oportunidad

7	2016/09/13	Yersica Ilena Peña	Usuaría enviada del CS Granjas para toma de ecografía, el Dr. Chavez de urgencias del CS Canaima atiende con mala actitud a la usuaria, lo mismo sucede en el servicio de ecografía	No registra	Canaima	Urgencias/ecografía	2016/10/10	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a lo manifestado por usted y solicitó al personal implicado en la queja aclarar los hechos ocurridos, con el fin de evitar que situaciones como estas se presenten en la Institución.	Actitud
8	2016/09/21	Dr. Faiver Segura, Secr.SaludMp(pte.Betty Rojas Osorio)	Inconformidad por la atención del medico Cristian de la Hoz, debido a que no remitió a la señora Vicitación Osorio a consulta especializada, debido a que la señora ya tiene un control	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	2016/10/04	<p>En atención a la queja presentada por la señora Betty Rojas Osorio y remitida por la Secretaria de Salud Municipal, la Oficina de Atención al Usuario envío comunicación al jefe de zona sur del CS Canaima de la ESE CEO con el fin de hacer seguimiento a los hechos ocurridos, quien a su vez realizó el respectivo seguimiento, al médico Cristian de la Hoz, quien manifiesta lo siguiente:</p> <p>1. "La atención médica realizada por mi persona el día 12 de agosto de 2016 a las 10:16 horas día, como se sustenta en el folio N° 64 de la base de datos esta institución. Se le realiza consulta a la señora VICITACIÓN OSORIO DE PEREZ, con cédula de ciudadanía 26603631, en donde manifiesta la hija Betty Rojas Osorio en palabras textuales del motivo de consulta "MI MAMA NECESITA QUE LA VEA UN UROLOGO PARA QUE LE FORMULE PAÑALES" y en enfermedad actual "PACIENTE FEMENINA DE 81 AÑOS DE EDAD QUE INGRESA CON HIJA, LA CUAL ARGUMENTA QUE MADRE TIENE ANTECEDENTES DE INCONTINENCIA DE ESFUERZO, Y DEBE SER VALORADA POR UROLOGO PARA FORMULACIÓN DE PAÑALES. FAMILIAR DE PACIENTE TRAE TUTELA EN LA CUAL LE DAN RESPUESTA POR PARTE DE COMFAMILIAR, ADEMÁS DE ESPECIALISTAS DONDE LE INFORMAN LA NEGACIÓN DE SU SOLICITUD YA QUE LOS PAÑALES NO SE ENCUENTRAN DENTRO DEL PLAN OBLIGATORIO DE SALUD. POR LO TANTO DECIDEN SOLICITAR INTERCONSULTA POR SERVICIO DE UROLOGIA PARA DETERMINAR MANEJO MEDICO", es de saber que la paciente ya tiene valoraciones previas por urología, procesos de tutela contra comfamiliar en donde según entiendo le habían negado la solicitud de los pañales por estos ser no POS. Sabiendo esto aún así, como esta registrado en el sistema con número de referencia 246045, si se le diligencio el formato de referencia el cual fue entregado y radicado en comfamiliar por parte de la usuaria (NÚMERO DE RADICADO (2983616)."</p> <p>2. El médico manifiesta que la señora Betty presenta mala actitud así él, donde informa lo siguiente: "Además, no manifiesta la señora que pese a mis explicaciones el día de la consulta esta tomo actitud hostil a mis explicaciones siendo demandante y amenazadora con su abogada, a la cual inclusive durante la consulta ella llamo".</p> <p>3.Me permito anexas el documento de referencia y contrareferencia realizado por el médico Cristian de la Hoz, donde remite a la usuario al servicio de urología, al igual el formato de radicado en la EPS-S Comfamiliar solicitando el servicio de especialista.</p>	Actitud
9	2016/09/26	Dr. Faiver Segura, Secr.SaludMp(pte.José Vicente Tamayo)	No lo atendieron en el CS Granjas, tenía fiebre, dolor en el cuerpo, no lo tenían en el sistema	No registra	Granjas	Urgencias	2016/10/12	<p>En atención a la queja presentada por el señor Jose Vicente Tamayo y remitida por la Secretaria de Salud Municipal, la Oficina de Atención al Usuario envío comunicación al jefe de zona Norte del CS de Granjas de la ESE CEO, quien realizó el respectivo seguimiento, en la atención brindada al usuario en el servicio de urgencias y manifiesta lo siguiente:</p> <p>"En el mes de septiembre no se encuentra la información necesaria para establecer comunicación efectiva con el usuario y obtener claridad en la situación presentada.</p> <p>En el aplicativo DINAMICA GERENCIAL en datos de paciente se encuentra creado con C.C N0. 4889736 y registra número celular 3134561557 el cual se ha marcado en repetidas ocasiones pero la persona que atiende la llamada manifiesta que no es el señor JOSE VICENTE TAMAYO.</p> <p>Revisado el aplicativo en el modulo historias clínicas – triage se evidencia unicamente el día 14 de agosto de 2016 en el centro de salud las granjas el triage número 560733 a las 12:09 pm con su respectivo motivo de consulta, pero sin registro de historia clínica.</p> <p>No obstante en el área se esta capacitando permanentemente al personal de facturación idóneo, comprometido, realizando el acompañamiento necesario para brindar información adecuada y oportuna al usuario ya que es nuestro fin servir con excelencia humana.</p>	Oportunidad

10	2016/09/27	Anyi Yishel Vanegas	La ambulancia traslado al sobrino de la usuaria a la clinica UROS, la ambulancia iba muy rápido, se atraveso un carro, la ambulancia debio frenar fuerte lo que ocasiono que el acompañante se golpiara al caer	Comfamiliar	Palmas	Ambulancia	2016/10/12	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario envío comunicación al coordinador del servicio de ambulancia, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos, encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Usuario quien consulta, en compañía de acudiente, al servicio de urgencias de palmas por presentar diagnostico médico FRACTURA DE OTRAS PARTES DEL ANTEBRAZO se realiza traslado a clinica UROS, a las 14:27 pm. 2. El auxiliar de APH y el conductor de la ambulancia, quienes refieren que el acudiente del paciente no permitió que el paciente fuera llevado en camilla inmovilizado, por lo que la acuediente llevo al paciente en sus brazos durante el traslado. 3. El traslado según refieren, se hizo a una velocidad aproximada de 50 km/h, que para evitar colisionar con un vehiculo, fue necesario frenar en seco la ambulancia." 4. Se tomaran los correctivos necesarios en el servicio de Referencia y contrareferencia. 	Seguridad
11	2016/09/28	Alfonso Suarez Villarreal	Mala atención y actitud de la medica Astrid Castillo	Comparta	Granjas	Promoción y Prevención	2016/10/12	<p>En atención a la queja presentada por Usted, la Oficina de Atención al Usuario envío comunicación al jefe de zona Norte del CS de Granjas de la ESE CEO, quien realizó el respectivo seguimiento, en la atención brindada en el servicio de promoción y prevención, donde se evidencia lo siguiente:</p> <p>La medica del control de promoción y prevención brinda información educativa al señor Alfonso, realiza valoración según el programa de adulto mayor, por lo que determina conveniente realizar remisión para oftalmología, se realizó reingreso al programa de hipertensión y se genero la respectiva formula.</p> <p>En cuanto a lo que refiere señor Alfonso de la dolencia en uno de los codos, la médica sugiere solicitar cita médica por el servicio de consulta externa para que se le envíe examen de rayos X, lo anterior con el fin que el servicio de medicina general pueda realizar el respectivo seguimiento que usted requiere.</p>	Actitud
12	2016/09/29	Beatriz Valderrama	Las citas por telefono son un problema no contestan,es mejor que las den personalmente que son de prioridad	Comfamiliar	IPC	Central de citas	2016/10/04	<p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que las citas medicas y odontologicas de la ESE Carmen Emilia Ospina son asignadas en el centro de Orientación e información, linea amiga con el número telefónico 8632828, el cual presta sus servicios en el horario de 7:00 am a 5:00 pm jornada continua, ademas se encuentra soportado y atendido por personal de nuestra Institución, que busca facilitar la accesibilidad a nuestros servicios en cada uno de los centros de atencion de nuestra ESE y asi evitar a nuestros usuarios desplazamientos y riesgos en horas de poca afluencia de publico. Para su conocimiento señora Beatriz, la oficina de Atención al Usuario del centro de salud IPC, cuenta con unos cupos de citas presenciales que estan designados para la población prioritaria como lo son: menores de un año, adulto mayor, embarazadas, personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto armado, personas de zona rural y aquellos usuarios que las EPS-S dan autorización para ser atendidos.</p> <p>Cabe precisar que el Centro de Orientación e Información brinda no solo el servicio de asignacion de citas de medicina general y odontologia, si no que mantiene contacto directo con nuestras comunidades en lo relacionado a servicios, información, orientación y cancelación de citas, que son sin lugar a duda de gran importancia para el cumplimiento del modelo integral de atencion que queremos para los usuarios.</p>	Oportunidad

13	2016/09/29	Alba Luz Benavides	Por favor asignar citas en la oficina de atención al usuario, porque no tenemos tiempo ni dinero para llamar por telefono, además no contestan	Cafesalud	IPC	Central de citas	2016/10/04	<p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que las citas medicas y odontologicas de la ESE Carmen Emilia Ospina son asignadas en el centro de Orientación e información, linea amiga con el número telefónico 8632828, el cual presta sus servicios en el horario de 7:00 am a 5:00 pm jornada continua, ademas se encuentra soportado y atendido por personal de nuestra Institución, que busca facilitar la accesibilidad a nuestros servicios en cada uno de los centros de atencion de nuestra ESE y asi evitar a nuestros usuarios desplazamientos y riesgos en horas de poca afluencia de publico. Para su conocimiento señora Alba Luz, la oficina de Atención al Usuario del centro de salud IPC, cuenta con unos cupos de citas presenciales que estan designados para la población prioritaria como lo son: menores de un año, adulto mayor, embarazadas, personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto armado, personas de zona rural y aquellos usuarios que las EPS-S dan autorización para ser atendidos.</p> <p>Cabe precisar que el Centro de Orientación e Información brinda no solo el servicio de asignacion de citas de medicina general y odontologia, si no que mantiene contacto directo con nuestras comunidades en lo relacionado a servicios, información, orientación y cancelación de citas, que son sin lugar a duda de gran importancia para el cumplimiento del modelo integral de atencion que queremos para los usuarios.</p>	Oportunidad	
14	2016/09/29	Yulieth Garcia	Inconformidad porque no se asignan citas desde la oficina de atención al usuario, las citas por telefono no son posibles	No registra	IPC	Central de citas	2016/10/04	<p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que las citas medicas y odontologicas de la ESE Carmen Emilia Ospina son asignadas en el centro de Orientación e información, linea amiga con el número telefónico 8632828, el cual presta sus servicios en el horario de 7:00 am a 5:00 pm jornada continua, ademas se encuentra soportado y atendido por personal de nuestra Institución, que busca facilitar la accesibilidad a nuestros servicios en cada uno de los centros de atencion de nuestra ESE y asi evitar a nuestros usuarios desplazamientos y riesgos en horas de poca afluencia de publico. Para su conocimiento señora Yulieth, la oficina de Atención al Usuario del centro de salud IPC, cuenta con unos cupos de citas presenciales que estan designados para la población prioritaria como lo son: menores de un año, adulto mayor, embarazadas, personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto armado, personas de zona rural y aquellos usuarios que las EPS-S dan autorización para ser atendidos.</p> <p>Cabe precisar que el Centro de Orientación e Información brinda no solo el servicio de asignacion de citas de medicina general y odontologia, si no que mantiene contacto directo con nuestras comunidades en lo relacionado a servicios, información, orientación y cancelación de citas, que son sin lugar a duda de gran importancia para el cumplimiento del modelo integral de atencion que queremos para los usuarios.</p>	Oportunidad	
15	2016/09/29	Luisa Leandra Quintero	Mala forma de atención del personal de facturación, son muy groceras con el usuario	Salud Total	Canaima	Facturación	2016/10/10	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario envío comunicación al revisor del servicio de facturación del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos, encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Señora Luisa, al pertenecer a la EPS Salud Total contributivo, es necesario presentar la respectiva autorización de los servicios solicitados debido a que la ESE Carmen Emilia Ospina brinda principalmente los servicios al regimen subsidiado, para atender otros regimenes de salud es necesaria la autorización de la EPS. 2. La ESE Carmen Emilia Ospina es una entidad de salud que brinda los servicios de primer nivel de complejidad, para citas con especialista debe dirigirse a la entidad de segundo nivel que su EPS autorice. 3. De igual manera el revisor del servicio de facturación realizó reunión con el personal implicado en la queja, donde se socializaron temas como: priorización de los servicios, calidad en la información requerida por los usuarios, buen trato a los usuarios, tener disposición y prestar un excelente servicio. 	Actitud	
<p>SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE COORDINADORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>										