

| NOVIEMBRE 2016                          |            |                                                                          |                                                                                                   |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
|-----------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO               |            |                                                                          |                                                                                                   |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
| CARMEN EMILIA OSPINA                    |            |                                                                          |                                                                                                   |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
| CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES DE BUZON |            |                                                                          |                                                                                                   |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
| E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA              |            |                                                                          |                                                                                                   |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
| Nº                                      | FECHA      | USUARIO                                                                  | MOTIVO                                                                                            | EPS         | CENTRO DE SALUD | SERVICIO         | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | CLASIFICACION |
| QUEJAS                                  |            |                                                                          |                                                                                                   |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
| 1                                       | 2016/11/01 | Dra. Yanid Paola Montero Sec.Dpal Salud (pte Sandra Milena Gomez Vargas) | Queja por procedimiento odontologico de la profesional Diana Marcela Polania                      | Comfamiliar | IPC             | Odontologia      | 2016/11/08         | 1.La respuesta a la queja presentada por la usuaria, la ESE Carmen Emilia Ospina respondió el día 25 de octubre de 2016 (adjunto respuesta y recibo de entrega por parte de la empresa de mensajería).<br>2)Anexo copia de la respuesta brindada por la profesional.<br>3)Anexo copia de la historia clínica de odontología, higiene oral, adulto joven y planificación, atenciones realizadas en el mes de octubre de 2016.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Seguridad     |
| 2                                       | 2016/11/09 | Shirley Yesenia Garrido                                                  | El vigilante responde de mala forma al usuario, porque no hay servicio de urgencias               | Cafesalud   | Siete de Agosto | Vigilancia       | 2016/11/24         | En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la insatisfacción a la empresa contratista de vigilancia, quien realizo el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, encontrando, que la usuaria que requería el servicio por urgencias no podía ser atendida debido a que en el CS Siete de Agosto no se encuentra habilitado para dicha atención, a lo que el personal de vigilancia y asistencial explican a los usuarios que se encontraban en el lugar, se sugirió que la usuaria se trasladara al Hospital Universitario.                                                                                                                                                                                                                                        | Actitud       |
| 3                                       | 2016/11/11 | Priscila Gaitan                                                          | La persona de comfamiliar no esta atendiendo, hace perder tiempo y plata                          | Comfamiliar | Canaima         | Consulta externa | 2016/11/25         | En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la insatisfacción a la EPS-S Comfamiliar, de igual manera me permito comunicarle que se realizó cambio de la persona que se encontraba radicando y autorizando las ordenes para especialista de dicha EPS-S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Oportunidad   |
| 4                                       | 2016/11/18 | Yerson Sarta Trujillo                                                    | La atención es muy demorada y se esta pagando consulta particular                                 | No registra | Palmas          | Odontologia      | 2016/12/02         | 1.La atención por urgencias odontológica la solicito el señor Pablo Emilio Muñoz Trujillo identificado con cc 1075306607, quien en la página del Fosyga aparece retirado del régimen contributivo de la EPS Cafesalud, por lo anterior para ser atendido por el servicio de odontología es necesario realizar un copago según diagnostico del profesional.<br>2.En historia clínica se evidencia que la hora de apertura del ingreso se realizó a las 3:29 pm del día 18 de noviembre del presente año y fue atendido por el profesional a las 4:00 pm del día en mención.<br>3.Es importante señor Yerson, tener presente que la odontologa el día 18 de noviembre tenia programada con anterioridad la agenda con usuarios citados cada 20 minutos, por lo anterior el señor Pablo Emilio debio esperar un poco para poder ser atendido. | Oportunidad   |
| 5                                       | 2016/11/24 | Ninfa Maria Feria                                                        | El vigilante de urgencias no permitio al hijo que ingresara con la señora que es una adulta mayor | Comfamiliar | Granjas         | Urgencias        | 2016/12/9          | En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la insatisfacción al jefe de grupo del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento y se socializó con todo el personal asistencial y de vigilancia del servicio de urgencias, con el fin de permitir que los adultos mayores puedan ingresar al servicio con un acompañante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Atención      |

|                                                                               |            |                                                      |                                                              |             |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|---------|-------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 6                                                                             | 2016/11/29 | Stefany Tatiana Polanco                              | La señorita Maria Alejandra Cardozo no atiende adecuadamente | No registra | Granjas | Facturación | 2016/12/14 | En atención a la queja presentada por usted, la Oficina de Atención al Usuario envió comunicación al revisor de cuentas del servicio de facturación del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y realizó plan de mejoramiento a la persona implicada en la queja, quien se comprometió a prestar atención en la apertura de los ingresos de cada uno de los usuarios, además de la atención oportuna y humanizada que se debe brindar a todos nuestros usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Oportunidad |
| 7                                                                             | 2016/11/29 | Leidy Lorena Benavides                               | Mala atención de la facturadora                              | Comfamiliar | IPC     | Facturación | 2016/12/14 | En atención a la queja presentada por usted, la Oficina de Atención al Usuario envió comunicación al revisor de cuentas del servicio de facturación del CS IPC, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos y manifiesta lo siguiente:<br><br>1.Se dialogo con la persona implicada en la queja y se solicitó que se mejore la atención al usuario y se atienda de forma oportuna y humanizada.<br>2.Debido a unas fallas internas en el servicio de facturación de urgencias se produjo demora en la atención.<br>3.Señora Leidy, es importante recordarle que como usuarios de la ESE Carmen Emilia Ospina, se cuenta con unos derechos y deberes los cuales deben ser atendidos, con el fin de garantizar comunicación asertiva con el personal de nuestra Institución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Actitud     |
| 8                                                                             | 2016/11/30 | Dr. Faiver Augusto Segura (pte.Jose Mauricio Suarez) | Mala atención y demora en el servicio                        | No registra | Granjas | Urgencias   | 2016/12/14 | En atención al traslado que hiciere la Secretaria de Salud Municipal por lo manifestado por el señor Jose Mauricio Suarez Monsalve,haciendo uso del Artículo 23 de la Constitución Política de 1991, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la insatisfacción al jefe de grupo del CS Granjas, quien realizo el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, encontrando lo siguiente:<br>1. “Nos permitimos resaltar que el usuario ingresó al servicio el 10 de noviembre de 2016 a las 11:46 am, a quien se le realizó clasificación de triage IV, pero el usuario se retiró del servicio de forma voluntaria sin informar, cerca de la 14:00 llego al servicio nuevamente solicitando la valoración, por lo cual se le indicó que ya se le había hecho el llamado, que la historia estaba cerrada y debía de hacer nuevamente el proceso, registrado finalmente una atención médica de urgencias a las 14:29 pm, es de anotar que en el caso del usuario se le garantizó toda la atención pero factores externos hicieron que este proceso se alterara”.<br>2. Es de aclarar que en el servicio de urgencias, la atención se brinda por medio de la clasificación del triage, es decir según patología que presente el usuario y este en peligro la pérdida de vida, esta clasificación es parametrizada así: Triage I: Atención inmediata, Triage II: la atención no debe superar los treinta minutos, Triage III: el paciente puede ser atendido antes de dos horas, Triage IV el paciente puede ser atendido antes de tres horas y Triage V el paciente puede ser atendido antes de cuatro horas<br>3. La oficina de atención al usuario se comunico via telefonica con el señor Jose Mauricio, quien manifiesta que el día 10 de noviembre del presente año, cuando consulto por urgencias, se retiro del servicio a almorzar debido a que sufre de gastritis y regreso cuando ya lo habían llamado; de igual manera manifiesta que fue atendido por consulta externa el día 25 de noviembre de 2016, donde lo valoraron, revisaron los exámenes y enviaron formula de manejo externo.<br>4. Se le pregunta al señor Jose Mauricio si requiere nueva cita con medico general, a lo cual manifiesta que no. | Oportunidad |
| SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE<br>COORDINADORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO |            |                                                      |                                                              |             |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |