

| FEBRERO 2017              |            |                    |                                                           |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
|---------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|-----------------|------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO |            |                    |                                                           |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
| CONSOLIDADO DE QUEJAS     |            |                    |                                                           |             |                 |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
| Nº                        | FECHA      | U S U A R I O      | MOTIVO DE QUEJA                                           | EPS         | CENTRO DE SALUD | SERVICIO         | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CLASIFICACION |
| 1                         | 2017/02/01 | Francy Elena Rocha | La médica Korine Guevara es muy grosera con los pacientes | Comfamiliar | Canaima         | Consulta externa | 2017/02/15         | En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, con el fin de brindar atención oportuna y humanizada a cada uno de nuestros usuarios; de igual manera señora Francy, es importante tener presente los Deberes y Derechos que se tiene como usuario, para poder tener una relación armoniosa y comunicación asertiva con el personal de nuestra Institución. | Actitud       |

|   |            |                                                     |                                                                                                                                                   |             |     |           |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |
|---|------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|-----------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 2 | 2017/02/01 | Luz Adriana Rodriguez                               | La menor Zahira Tatiana Medica tenia una argolla en el brazo y en el IPC dicen que no la pueden atender que debe ir al centro de salud de Granjas | No registra | IPC | Urgencias | 2017/02/14 | En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario, remitió la insatisfacción al Jefe de Grupo de la Zona Sur del CS IPC, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted, por tanto se comunico vía telefónica para ampliar la información y poder identificar el funcionario que brindo el servicio; solicitando a Usted se acercara al centro de salud para aclarar los hechos, pero a la fecha no hemos recibido su visita, por lo anterior se socializo su inconformidad con el personal de enfermería y del área de facturación. | Oportunidad en la atención |
| 3 | 2017/02/06 | Kener Santiago Artunduaga (padre Andres Artunduaga) | La médica Susan Cabrera y el vigilante no dejaron entrar dos acompañantes con el menor al consultorio                                             | Comparta    | IPC | Urgencias | 2017/02/21 | En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al jefe de zona Sur del CS IPC, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados con el personal implicado en la queja, por lo anterior señor Andrés (Padre del menor Kener Santiago Artunduaga), es importante recordar que los usuarios que acceden a los servicios de salud, en especial en el área de urgencias pueden contar con un solo acompañante, con el fin de evitar congestión en el servicio.                                                            | Atención                   |

|   |            |                                 |                                                                                                                     |             |         |                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |
|---|------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 4 | 2017/02/07 | Alexandra<br>Gongora<br>Barrios | El médico Luis Mario Hernandez no evidencio en el momento de la consulta la atención adecuada que requería la menor | Comfamiliar | Granjas | Consulta externa | 2017/02/21 | 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 del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos mencionados por usted, con el personal implicado en la inconformidad; evidenciando que durante la consulta realizada y el interrogatorio no encontró evidencia de lo manifestado por Usted en la queja, por lo tanto no activo la ruta y el proceso que se debe realizar en estos casos. | Seguridad del paciente     |
| 5 | 2017/02/08 | Amparo<br>Firacative<br>Alvarez | El médico Adaulfo Cabrero no es apto para atender en consulta externa no cumple el horario                          | Comfamiliar | Canaima | Consulta externa | 2017/02/23 | 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 del CS Canaima, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar en nuestro servicio y brindar atención oportuna y humanizada a cada uno de nuestros usuarios.                                                                                                             | Oportunidad en la atención |
| 6 | 2017/02/08 | Ana Milena<br>Cruz              | El médico Adaulfo Cabrera es muy grosero e incumplido siempre es el mismo problema                                  | Comparta    | Canaima | Consulta externa | 2017/02/23 | 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 del CS Canaima, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar en nuestro servicio y brindar atención oportuna y humanizada a cada uno de nuestros usuarios.                                                                                                             | Oportunidad en la atención |

|   |            |                           |                                                                                                                                                                          |             |         |                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            |
|---|------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 7 | 2017/02/08 | Edna Margarita Rosa       | Solicito cita de higiene oral y el sistema refleja que el procedimiento ya se realizó, cuando no me han realizado ninguna atención                                       | Comfamiliar | Canaima | Consulta externa | 2017/02/23 | En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al auditor de Calidad de odontología, realizando reunión con todo el personal del servicio para realizar los correctivos pertinentes y este tipo de situaciones no se presente en nuestro servicio, brindando atención oportuna y humanizada a cada uno de nuestros usuarios. | Seguridad del paciente     |
| 8 | 2017/02/13 | Angela Valenzuela Alvarez | El médico Adaulfo Cabrera es un grosero y tambien falta de respeto al tratarme de estúpida y arremedarme y enojarse por golpearle la puerta para confirmar la asistencia | Comfamiliar | Canaima | Consulta externa | 2017/02/28 | 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 zona Sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y se envió comunicación a las áreas correspondientes para que se verifique el funcionamiento adecuado y oportuno del profesional del servicio.           | Actitud                    |
| 9 | 2017/02/14 | Marly Johana Ramos        | El médico Adaulfo no asistió al consultorio llevo más de una hora esperando                                                                                              | Comfamiliar | Canaima | Consulta externa | 2017/02/28 | 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 zona Sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y se envió comunicación a las áreas correspondientes para que se verifique el funcionamiento adecuado y oportuno del profesional del servicio.           | Oportunidad en la atención |

|    |            |                     |                                                                                                                  |             |         |                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |
|----|------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 10 | 2017/02/14 | Lgia Rojas          | El médico Adaulfo Cabrero manifiesta mal comportamiento para atender, no me dio ningun medicamento para mi dolor | No registra | Canaima | Consulta externa | 2017/02/28 | 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 zona Sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y se envió comunicación a las áreas correspondientes para que se verifique el funcionamiento adecuado y oportuno del profesional del servicio. | Actitud                    |
| 11 | 2017/02/14 | Maria Ines Sanabria | La hija mia tiene cita a las 6:00 am son las 7:20 am y el médico Adaulfo Cabrera no ha llegado                   | Comfamiliar | Canaima | Consulta externa | 2017/02/28 | 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 zona Sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y se envió comunicación a las áreas correspondientes para que se verifique el funcionamiento adecuado y oportuno del profesional del servicio. | Oportunidad en la atención |
| 12 | 2017/02/14 | Elizabeth Sanchez   | El médico Adaulfo Cabrera no me atendio la cita médica no aviso que no llegaba son las 7:26 am                   | Comfamiliar | Canaima | Consulta externa | 2017/02/28 | 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 zona Sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y se envió comunicación a las áreas correspondientes para que se verifique el funcionamiento adecuado y oportuno del profesional del servicio. | Oportunidad en la atención |

|    |            |                          |                                                                                                                                                                                                   |             |         |                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |
|----|------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|---------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 13 | 2017/02/14 | Mercedes<br>Ninco Losada | Incumplimiento<br>del médico<br>Adaulfo no<br>cumple con las<br>horas<br>asignadas                                                                                                                | No registra | Canaima | Consulta<br>externa | 2017/02/28 | 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 zona Sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y se envió comunicación a las áreas correspondientes para que se verifique el funcionamiento adecuado y oportuno del profesional del servicio.                                                                                                                                     | Oportunidad en la atención |
| 14 | 2017/02/21 | Oscar Daniel<br>Mosquera | Las<br>facturadoras<br>Maria<br>Alejandra<br>Cardozo y Yeni<br>Patricia Hoyos<br>no atienden<br>bien ponen al<br>usuario de un<br>lugar para otro<br>cuando son<br>ellas las que<br>dan las citas | No registra | Canaima | Facturación         | 2017/03/08 | En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la coordinadora del servicio de facturación, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos, evidenciando que se presentó falla en la comunicación, lo que ocasionó la insatisfacción, de igual manera señor Oscar es importante recordar los Deberes y Derechos que se tiene como usuario, para contar con una comunicación asertiva que facilite la atención y relación funcionario - paciente. | Oportunidad en la atención |

|    |            |                                                                     |                                                                                                                         |             |             |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                            |
|----|------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 15 | 2017/02/22 | Dra Issi Margarita Quinto EPS Comfamiliar (Oscar Humberto Gonzalez) | Inconformidad porque no le tomaron los exámenes a tiempo a la usuaria Leidy Alejandra Cordoba porque no habia reactivos | Comfamiliar | Canaima     | Laboratorio | 2017/03/01 | <p>"Durante el mes de febrero no hubo inconveniente con el suministro de reactivos. La situación que pudo haber generado la inconformidad de la usuaria, se debió a la reciente vinculación de la Bacteriologa responsable del procesamiento de las pruebas especiales y quien hasta no recibir el entrenamiento adecuado no pudo ponerse al frente de esta tarea. En este momento el inconveniente ya fue resuelto y estas pruebas se están procesando los días lunes, miércoles y viernes, con una oportunidad de tres días, lo que esta dentro de los estándares permitidos para este tipo de exámenes".</p> <p>Referente a la atención del Ginecólogo, me permito informar que verificando el sistema de la Institución en lo corrido del presente año, la usuaria en mención no a consultado por el servicio de ecografía.</p> | Oportunidad en la atención |
| 16 | 2017/02/23 | Shirley Alejandra Rubiano                                           | Entre para que me aplicara la inyección y me saco de nuevo y que volviera, yo no volvi porque tenia que irme            | No registra | No registra | No registra | 2017/02/28 | <p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que para realizar el respectivo seguimiento a los hechos, es importante que nos amplíe la información respecto a lo que ocurrió en el servicio, nombre o descripción del personal que brindo la atención, centro de salud, lo anterior para realizar el seguimiento pertinente a la información reportada por Usted.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Oportunidad en la atención |

[illegible]