

MARZO 2017

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CONSOLIDADO DE QUEJAS

N°	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	2017/03/02	Maira Alejandra Gomez	Se llama para sacar cita medica y no contestan	Comfamiliar	IPC	Central de información	2017/03/10	Nos comunicamos vía telefónica con Usted, donde se asigno cita médica para el día 11 de marzo de 2017 a la 1:20 pm con la médica Susan Cabrera en el CS IPC.	Oportunidad en la atención
2	2017/03/03	Dr. Faiver Seguro Secr. Salud Mpal(pte Luis Evelio Quintero)	Inconformidad por la alimentación de los usuarios del servicio de Hospitalización del CS Canaima	Comfamiliar	Canaima	Hospitalización	2017/03/18	Se realizó la respectiva revisión y auditoria de la empresa encargada del suministro de alimentos al hospital de Canaima y con la respectiva nutricionista encargada del suministro quien informa que para los pacientes hospitalizados existe una "tabla de nutrición" en donde hay una medidas para el empaque de los alimentos. La enfermera jefe de hospitalización dialogo con cada uno de los usuarios que se encuentran en el servicio y ninguno manifiesta inconformidad por las dietas hospitalarias, manifestando que el servicio es: "muy bueno, rico, poquito, pero muy bien" hay que tener en cuenta que un servicio hospitalario no es cantidad en la dieta sino calidad.	Atención

3	2017/03/08	Alfonso Cortes Coronado	Inconformidad por la falta de medicamentos	Comfamiliar	IPC	Farmacia	2017/03/23	<p>Es importante tener en cuenta que nos encontramos en un proceso de empalme, adecuación y organización, en la prestación de servicio farmacéutico en la ESE Carmen Emilia Ospina, donde INVERSIONES SMP, inicio un contrato de prestación de servicios el 01 de Marzo de 2017 y se encuentra abasteciendo sus farmacias de acuerdo a las necesidades presentadas en la primera quincena del mes.</p> <p>En cuanto a la entrega del medicamento Ergotamina + Cafeína, actualmente, INVERSIONES SMP, está realizando la entrega del medicamento MIGRADOL, el cual es el medicamento comercial del laboratorio SALUDPHARMA, que corresponde al mismo principio activo del FENAFEN.</p>	Oportunidad en la atención
---	------------	-------------------------	--	-------------	-----	----------	------------	---	----------------------------

4	2017/03/09	Alfonso Cortes Coronado	Inconformidad por el cambio del medicamento Fencafen + Cafeina, ergotamina por Migradol - Cafeina, ergotamina	Comfamiliar	IPC	Farmacia	2017/03/23	<p>Es importante tener en cuenta que nos encontramos en un proceso de empalme, adecuación y organización, en la prestación de servicio farmacéutico en la ESE Carmen Emilia Ospina, donde INVERSIONES SMP, inicio un contrato de prestación de servicios el 01 de Marzo de 2017 y se encuentra abasteciendo sus farmacias de acuerdo a las necesidades presentadas en la primera quincena del mes.</p> <p>En cuanto a la entrega del medicamento Ergotamina, Cafeína, actualmente, INVERSIONES SMP, está realizando la entrega del medicamento MIGRADOL, el cual es el medicamento comercial del laboratorio SALUDPHARMA, que corresponde al mismo principio activo del FENAFEN.</p>	Atención
---	------------	-------------------------	---	-------------	-----	----------	------------	--	----------

5	2017/03/13	Daniela Figuroa Andrade	La usuaria le manifiesta a la medica Bibiana Andrade que es alergica al medicamento Metoclopramid a pero igual la medica lo formula y pone inconveniente para generar incapacidad médica	Comparta contributivo	Canaima	Urgencias	2017/03/27	<p>Quando se le realiza historia clinica y se interroga por antecedentes de alergia, Usted manifiesta que la metoclopramida le genera "desespero y mucho malestar"; por lo cual la profesional explica que es un efecto normal del medicamento y no quiere decir que es alérgica.</p> <p>Se ordenaron paraclínicos, se realizo revaloración, donde se da lectura a los resultados de los exámenes y se considera pertinente enviarle metoclopramida dado que la profesional considera que la paciente no es alérgica y se considera que este medicamento lograra alivio del síntoma.</p> <p>Por solicitud de usted, señora Daniela, la médica realiza la incapacidad médica según los síntomas manifestados.</p>	Seguridad del paciente
---	------------	-------------------------	--	-----------------------	---------	-----------	------------	--	------------------------

6	2017/03/14	Laura Liceth Rodriguez	El bebe era trasladado para el área de Hospitalización del CS IPC, pero la jefe no lo acepto porque eran las 11:50 pm	Cafesalud	Canaima	Hospitalización	2017/03/28	El motivo de la manifestación no reviste carácter de falla en la prestación del servicio ni de incidente o evento adverso alguno La decisión de la enfermera de turno obedece a determinaciones que la profesional debe tomar dentro de la racionalidad técnico científica sin afectar el tratamiento o la salud del paciente	Oportunidad en la atención
7	2017/03/21	Marleny Oliveros Salazar	Demora en la entrega de Rayos X y no entregan los CD para presentar al médico especialista	Comfamiliar	Canaima	Rayos X	2017/05/05	En proceso de respuesta	Oportunidad en la atención

8	2017/03/22	Cristian Eduardo Quintero	Vive cerca del CS Siete de Agosto y le asignan cita para el CS Canaima	No registra	Siete de Agosto	Central de información	2017/03/27	<p>En la queja se reporta el número de cedula 7732687 documento que se verifico en la base de datos de la ESE Carmen Emilia Ospina y no aparece activo</p> <p>El documento 7732687 se verifica en la Historia Clínica de la ESE CEO y registra el usuario Diego Javier Perdomo Cruz al igual que en la pagina del Fosyga información que no coincide con la reportada en la queja</p> <p>Por lo anterior no es clara la inconformidad y la información que Usted manifiesta en la queja debido a que sus datos como es nombre completo y cédula no coinciden y pertenecen a otro usuario</p> <p>Para su conocimiento señor Cristian, en ocasiones cuando se agotan agendas en algunos centros de salud a los usuarios se les ofrece citas en otros centros donde hay disponibilidad, esto con el único fin de satisfacer la solicitud de nuestros usuarios pero es el usuario quien decide aceptar o no dicha cita, además es importante tener presente que los usuarios de la ESE Carmen Emilia Ospina pueden ser atendidos en cualquiera de los seis centros de salud de la zona urbana</p>	Oportunidad en la atención
---	------------	---------------------------	--	-------------	-----------------	------------------------	------------	---	----------------------------

9	2017/03/23	Wuendy Burbano Alboleda	La hija en estado de embarazo presentaba dolor bajito asistio a urgencias de CS Canaima donde le manifestaron que se dirigiera al CS Granjas que era donde la podian atender	Cafesalud	Canaima	Urgencias	2017/03/29	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de grupo de zona sur del CS Canaima, quien realizo el respectivo seguimiento a los hechos evidenciando en Historia Clínica atención el día 23 de marzo del presente año a las 3:49 pm, de igual manera su inconformidad fue socializada con el fin de brindar atención oportuna y humanizada a cada uno de nuestros usuarios, teniendo presente que la población gestante es nuestra prioridad.	Oportunidad en la atención
---	------------	-------------------------	--	-----------	---------	-----------	------------	---	----------------------------

10	2017/03/28	Pedro Nel Muñoz	El dragoniante persuadio a la Psicologa Carolina para que no atiende las 20 citas autorizadas por psiquiatria y neuropsiquiatria sino que sean 2 o 3 e informe que se encuentra bien	No registra	Canaima	Psicologia	2017/04/07	<p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad a la coordinadora del área de Psicología, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y se permite informar lo siguiente:</p> <p>"El usuario mediante tutela solicito a la EPS atención para salud mental específicamente con psicología, la autorización fue dada por 20 terapias para realizarlas en la ESE Carmen Emilia Ospina, es de aclarar que en psicología las terapias no se pueden realizar todos los días ya que las recomendaciones dadas y las pruebas que se realizan al paciente requiere de espacios para poder observar tareas y resultados de las pruebas. Las actividades de atención se están realizando con el usuario de acuerdo con la agenda dispuesta para atención por psicología en La ESE CEO. La única variación que se ha realizado es que el INPEC había propuestos unas fechas para poder sacar el usuario pero esas fechas se debieron cambiar para que quedaran las atenciones día de por medio según lo acordado con el personal asignado por INPEC para la custodia ya traslado del usuario. A la fecha de hoy se le han realizado 6 terapias; habiendo coordinado fechas hasta el 17 de mayo en donde se daría cumplimiento a las 20 terapias solicitadas por el profesional que las remitió."</p>	Oportunidad en la atención
<b>SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE</b> <b>Coordinadora oficina atención al usuario</b> <b>ESE CEO</b>									