

ABRIL 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	2017/04/03	Maria Alejandra Contreras	Queja por la dosis del medicamento que le suministraron al menor Dilan Alexander Palomares porque no fue la que indico el médico	No registra	Canaima	Urgencias	2017/04/07	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al jefe de grupo de la zona sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y remitió al área de Gestión de la Calidad dicha inconformidad para el respectivo análisis y tomar los correctivos necesarios para que esta situación no se presente en nuestros servicios.	Seguridad del paciente

2	2017/04/03	Nazly Rodríguez García	Inconformidad porque la contratista Margoth Mendez extravió la tarjeta de identidad de la usuaria	Comfamiliar	Canaima	Atención al usuario	2017/04/07	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que la oficina de atención al usuario realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted y dio a conocer dicha inconformidad a la contratista implicada, por lo anterior me permito comunicarle que la funcionaria realizó el pago por un valor de 40.550, en la cuenta de la Registraduría por medio del Banco Popular, con el fin de que Usted pueda realizar el respectivo proceso para solicitud del documento de identidad.	Oportunidad en la atención
---	------------	------------------------	---	-------------	---------	---------------------	------------	--	----------------------------

3	2017/04/04	Ovel Sandoval	El paciente fue trasladado del IPC al CS Canaima y la ambulancia no lo devolvio al centro de salud de origen	Comfamiliar	Canaima	Ambulancia	2017/04/19	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 servicio de ambulancias, quien informa que en el CS Canaima se le realizo el procedimiento de toma de rayos X y en este mismo centro de salud fue valorado por personal médico quien ordena salida con las recomendaciones pertinentes; es de aclarar que hasta este procedimiento se ofrece el servicio de ambulancia, debido a que según diagnostico médico no era necesario continuar en el servicio de observación.	Oportunidad en la atención
---	------------	---------------	--	-------------	---------	------------	------------	---	----------------------------

4	2017/04/05	Nini Johana Vanegas	El médico le formulo al menor Juan Nicolas Sanchez amoxicilina y se la pasaba hablando por celular	Coomeva	Canaima	Urgencias	2017/04/20	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al jefe de grupo de la zona Sur del CS Canaima, quien manifiesta que se socializará la insatisfacción con el médico implicado en la queja, con el fin de que situaciones como estas no se presente en nuestra Institución, brindando atención oportuna y humanizada a cada uno de los usuarios.	Oportunidad en la atención
5	2017/04/05	Tito Carballo	Los medicamentos no los entregan completos en tres oportunidades se ha reclamado insulina y no la hay	Comparta	IPC	Farmacia	2017/04/20	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al auditor de farmacia y a la empresa contratista, quienes informan que el día 20 de Abril de 2017 se comunico vía telefonica con Usted y se acordo la entrega del medicamento este mismo día.	Oportunidad en la atención

6	2017/04/05	Alirio Ramirez Cruz	La alimentación en el servicio de observación las dan subidas de sal	Comparta	IPC	Observación	2017/04/20	El personal del servicio informa que Usted manifestó de manera verbal la inconformidad, por tanto de inmediato se corroboro con los demás pacientes que se encontraban en el servicio respecto a las dietas recibidas ese día, a lo cual los usuarios refieren que los alimentos no presentan alto contenido de sal. Se informo a la empresa encargada del suministro de dietas con la finalidad de presentar la sugerencia y a la vez se le informo el incidente presentado.	Oportunidad en la atención
7		Elizabeth Pascuas	Quedo pendiente el medicamento insulina	Comparta	IPC	Farmacia	2017/05/03	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al auditor de farmacia y a la empresa contratista, quienes informan que el día 03 de Mayo de 2017 se comunico vía telefónica con Usted y se realizo entrega del medicamento este mismo día como consta en el recibido de la formula médica.	Oportunidad en la atención
SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE Coordinadora oficina atención al usuario ESE CEO									