

MAYO 2017

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CONSOLIDADO DE QUEJAS

| N° | FECHA      | U S U A R I O   | MOTIVO DE QUEJA                     | EPS       | CENTRO DE SALUD | SERVICIO | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA   | CLASIFICACION              |
|----|------------|-----------------|-------------------------------------|-----------|-----------------|----------|--------------------|---|----------------------------|
| 1  | 2017/05/02 | Constanza Yuste | Pendiente de medicamento Nefidipino | Cafesalud | Granjas         | Farmacia | 2017/05/12         | <p>En el mes de Abril se presentó un desabastecimiento del medicamento Nifedipino Retard 30 mg, por laboratorio, situación que obligó a generar pendiente de dicho medicamento, sin embargo ya empezó nuevamente la producción del medicamento en mención.</p> <p>De igual manera el medicamento fue entregado el día 9 de Mayo de 2017, en la dirección de residencia reportado en la queja, como lo establece la Resolución 1604 de 2013.</p> <p>En reunión con el personal que labora en la farmacia del CS Granjas se les recalcó prestar un servicio orientado a garantizar la satisfacción a los usuarios de la ESE Carmen Emilia Ospina.</p> | Oportunidad en la atención |

|   |            |                           |                                   |           |                 |          |            |  |                            |
|---|------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------------|----------|------------|--|----------------------------|
| 2 | 2017/05/12 | Luz Marina Joven Gonzalez | Pendiente de medicamento Insulina | Cafesalud | Siete de Agosto | Farmacia | 2017/05/23 | Comedidamente me dirijo a Usted, con el fin de informarle que la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al auditor del servicio de farmacia, quien manifiesta que efectivamente estaba pendiente el medicamento Insulina Glargina 100 U.I./ML x 10 ML solución inyectable, por lo anterior dicho medicamento fue entregado a Usted, el día 10 de mayo del presente año. | Oportunidad en la atención |
|---|------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------------|----------|------------|--|----------------------------|

|   |            |  |  |           |             |             |            |   |                            |
|---|------------|--|--|-----------|-------------|-------------|------------|---|----------------------------|
| 3 | 2017/05/12 | Dr. Faiver Augusto Segura Secre. Salud Mpal (Maira Sarmiento Guzman) | Usuaría informa que no fue atendida y le estaban cobrando 60.000 y manifiesta estar en estado de embarazo. | Vinculado | No registra | No registra | 2017/05/22 | Comedidamente me dirijo a Usted, con el fin de informarle respecto a la queja interpuesta por la señora Maira Sarmiento Guzman en la Secretaria de Salud Municipal, que la oficina de Atención al Usuario de la ESE CEO, realizo el respectivo seguimiento a los hechos mencionados pero la información que brinda la usuaria en la queja no es clara y suficiente, por tanto se realizo contacto telefonico al número 8757369, donde manifiestan que conocen a la usuaria pero que ya no vive ahí. | Oportunidad en la atención |
|---|------------|--|--|-----------|-------------|-------------|------------|---|----------------------------|

|   |            |   |  |             |               |                  |            |   |                            |
|---|------------|---|--|-------------|---------------|------------------|------------|---|----------------------------|
| 4 | 2017/05/22 | Dr. Faiver Augusto Segura Secre. Salud Mpal (Arturo Soto) | Inconformidad porque en el CS Fortalecillas no hay servicio de inyectología y el médico no atiende adecuadamente | No registra | Fortalecillas | Consulta externa | 2017/06/01 | <p>Comedidamente me dirijo a Usted, con el fin de informarle respecto a la queja presentada por el señor Arturo Soto en la Secretaría de Salud Municipal, que la oficina de atención al usuario remitió la inconformidad al jefe de zona Norte del CS Granjas, quien se permite informar que según Resolución 2003 del 2014 el servicio de inyectología no se encuentra habilitado para el centro de salud de Fortalecillas.</p> <p>De igual manera la ESE Carmen Emilia Ospina realizó reunión con los veedores en salud del Municipio de Neiva el pasado 26 de mayo del presente año, donde el señor Arturo Soto realizó intervención y expuso la situación antes mencionada, donde inmediatamente recibí respuesta por parte del Gestor Técnico científico de la ESE CEO, respecto a los motivos por los cuales este servicio no está habilitado y se realizará seguimiento con el fin de encontrar alguna estrategia que favorezca los servicios de salud a la comunidad que lo requiere. Anexo respuesta enviada al usuario.</p> | Oportunidad en la atención |
|---|------------|---|--|-------------|---------------|------------------|------------|---|----------------------------|

|   |            |   |  |          |          |                  |            |  |                            |
|---|------------|---|--|----------|----------|------------------|------------|--|----------------------------|
| 5 | 2017/05/24 | Dr. Faiver Augusto Segura Secre. Salud Mpal (Sagrario Diaz) | Solicitud de médico y promotora de salud en el CS Palacios | Comparta | Palacios | Consulta externa | 2017/05/30 | <p>En atención al oficio de la referencia relacionado a la queja interpuesta por la señora SAGRARIO DIAZ, me permito comunicar a usted que por razones de cese de la plaza de Servicio Social Obligatorio a partir del mes de febrero del año en curso, a la fecha no se ha logrado la contratación del recurso profesional médico y enfermería para el área rural Oriente, toda vez que a pesar de las múltiples difusiones por todos los medios y convocatorias realizadas por la ESE, no ha sido posible la disponibilidad de éste profesional para trabajar en ésta zona. Sin embargo, a la fecha la ESE C.E.O cuenta con la oferta del servicio de Odontología a través de las brigadas previamente programadas, y con la disposición del auxiliar de enfermería asignado al puesto de salud de palacios 4 días por semana.</p> | Oportunidad en la atención |
|---|------------|---|--|----------|----------|------------------|------------|--|----------------------------|

|   |            |                      |   |             |     |             |            |  |         |
|---|------------|----------------------|---|-------------|-----|-------------|------------|--|---------|
| 6 | 2017/05/25 | James Pulido Beltran | Inconformidad por la atención del personal de odontología | Comfamiliar | IPC | Odontología | 2017/06/08 | <p>En atención a la queja presentada por Usted, la oficina de atención al usuario envió su manifestación al jefe de grupo de zona Sur del CS IPC, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos por tanto se elaboró plan de mejoramiento al personal del servicio de odontología, quienes se comprometieron a atender a los usuarios conforme a los procedimientos establecidos, garantizar el acceso con oportunidad en la prestación de los servicios, además que el usuario comprenda, acepte y quede conforme con la atención e información brindada, con el fin de ofrecer humanización a cada uno de nuestros usuarios.</p> <p>De igual manera señor James, ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasiono dentro del proceso de atención y lo invitamos a que se acerque a la oficina de atención al usuario si presenta alguna inconformidad en el servicio.</p> | Actitud |
|---|------------|----------------------|---|-------------|-----|-------------|------------|--|---------|

|   |            |  |  |             |               |                  |            |  |                            |
|---|------------|--|--|-------------|---------------|------------------|------------|--|----------------------------|
| 7   | 2017/05/30 | Dr. Faiver Augusto Segura Secre. Salud Mpal (Arturo Soto), enviada por la Contraloria Municipal de Neiva | Inconformidad porque en el CS Fortalecillas no hay servicio de inyectología y medicamentos | No registra | Fortalecillas | Consulta externa | 2017/06/02 | Comedidamente me dirijo a Usted, con el fin de informarle respecto a la queja presentada por el señor Arturo Soto en la Secretaría de Salud Municipal, que la oficina de atención al usuario remitió la inconformidad al jefe de zona Norte del CS Granjas, quien se permite informar que según Resolución 2003 del 2014 el servicio de inyectología no se encuentra habilitado para el centro de salud de Fortalecillas. Respecto a la atención del médico se informó al jefe de zona del CS Granjas para que realice el respectivo seguimiento al profesional. | Oportunidad en la atención |
| 8   | 2017/05/31 | Angie Jimena Garcia Peña   | Inconformidad por la atención del médico Aduolfo Cabrera                                   | Comfamiliar | Canaima       | Consulta externa | 2017/06/08 | En atención a la queja presentada por Usted, la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al jefe de grupo de zona Sur del CS Canaima, para que realice el seguimiento pertinente al profesional que brindo la atención, para que este tipo de situaciones no se presente en nuestros servicios, brindando a cada uno de nuestros usuarios atención oportuna y humanizada.   | Actitud                    |
| <b>SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE</b><br><b>Coordinadora oficina atención al usuario</b><br><b>ESE CEO</b> |            |  |  |             |               |                  |            |  |                            |