

JUNIO 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	2017/06/05	Diana Marcela Ocampo	La auxiliar de facturación de la primera ventanilla es poco cordial para atender al usuario	Comfamiliar	IPC	Facturación	2017/06/12	<p>En atención a la queja presentada por Usted, la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad a la coordinadora de la dependencia de facturación, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos mencionados por Usted y solicitó al personal involucrado en la inconformidad informar lo ocurrido, por tanto la auxiliar de facturación pide disculpas a Usted señora Diana por la incomodidad presentada y la intención nunca fue causar alguna molestia; por lo anterior el revisor de cuentas de facturación del CS IPC efectuó reunión con el personal donde se socializó lo ocurrido y se tomo las medidas pertinentes para que esta situación no se vuelva a presentar.</p>	Actitud

2	2017/06/06	Maricela Gomez	Inconformidad porque no hay amalgaba y no la han atendido	Comfamiliar	Palmas	Odontologia	2017/06/14	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que su inconformidad fue enviada a la coordinadora del servicio de odontologia quien realizó el seguimiento pertinente a lo ocurrido y tomo los correctivos necesarios subsanando la falla presentada; de igual manera se asigna cita para el día 21 de Junio a las 7:20 am con la odontologa Norma Patricia Salgado en el CS Palmas.	Oportunidad en la atención
---	------------	----------------	---	-------------	--------	-------------	------------	--	----------------------------

3	2017/06/07	Dr. Faiver Augusto Segura Secre. Salud Mpal (pte. Jhon Farid Murcia)	Queja porque el médico no realizo examen fisico solo lo formulo	No registra	Granjas	Urgencias	2017/06/20	Comedidamente me dirijo a Usted, con el fin de informarle respecto a la queja interpuesta por el señor John Farid Murcia Rodriguez en la Secretaria de Salud Municipal; la oficina de Atención al Usuario de la ESE CEO envió la inconformidad al jefe de zona norte del CS Granjas, quien realizo el respectivo seguimiento a los hechos mencionados evidenciando en historia clinica del paciente que en la atención brindada se reporta datos de la valoración física realizada por el personal médico, toma de signos vital, al igual del procedimiento Triage.	Oportunidad en la atención
---	------------	--	---	-------------	---------	-----------	------------	---	----------------------------

4	2017/06/13	Gloria Nelsa Daza	Inconformidad por la solicitud de citas telefonicas no contestan	No registra	IPC	Central de citas	2017/06/16	Me permito comunicarle que las citas medicas y odontologicas de la ESE Carmen Emilia Ospina son asignadas en el centro de Orientación e información, línea amiga con el número telefónico 8632828, el cual presta sus servicios en el horario de 7:00 am a 5:00 pm jornada continua, ademas se encuentra soportado y atendido por personal de nuestra Institución, que busca facilitar la accesibilidad a nuestros servicios en cada uno de los centros de atencion de nuestra ESE y asi evitar a nuestros usuarios desplazamientos y riesgos en horas de poca afluencia de publico. De igual manera señora Gloria, en comunicación telefónica con Usted se asigno cita para el día 22 de junio de 2017 a las 9:00 a.m con la medica Lina Artunduaga en el CS IPC.	Oportunidad en la atención
---	------------	-------------------	--	-------------	-----	------------------	------------	--	----------------------------

5	2017/06/22	Jose Eduardo Gomez	En el CS Palmas negaron tomar el electrocardiograma porque el paciente lo habian atendido en el CS Granjas	Comfamiliar	Palmas	Urgencias	2017/07/05	<p>En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informar que la oficina de atención al usuario envió comunicado a la jefe de grupo de zona oriente , quien realizó seguimiento a los hechos manifestados; y nos comunica que en el momento de la cita, su orden no tenia el sello del médico ni fecha de expedición de la misma; razón por la cual se le comunico a el señor José que se dirigiera al centro de salud de Granjas para la corrección de dicha orden. .</p> <p>Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y lo invitamos a que se dirija a la oficina de atención al usuario, si presenta otra inconformidad en el servicio.</p> <p>Es de resaltar la buena intension como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes.</p>	Oportunidad en la atención
---	------------	--------------------	--	-------------	--------	-----------	------------	--	----------------------------

6	2017/06/23	Dra. Paola Andrea Murcia Comfamiliar (pte menor identificado con rc 1079391617)	Inconformidad porque negaron las vacunas al menor de edad	Comfamiliar	Palmas	Vacunación	2017/07/05	<p>Comedidamente me dirijo a usted para relatar los echos sucedido con el usuario:</p> <p>El día 16 de junio se acercaron a las instalaciones del centro de salud de palmas al servicio de vacunación la madre del niño JOSÉ DANIEL TOVAR TOVAR en compañía de la funcionaria de comfamiliar quien realiza visitas domiciliarias para que le aplicara las primeras dosis de vacunas indagando me entero:</p> <p>1. El niño es hijo de madre VIH POSITIVA al saberlo llamo a la coordinadora del programa de PAI de la institución y le comento el caso y ella me dice que no lo puedo vacunar hasta que tenga una orden de un pediatra, el motivo de esta desición fue que al niño le hace falta la vacuna de BCG, al darme ella esa respuesta le pregunto si en algun momento le han tomado exámenes retrovirales a el niño la señora ante la pregunta no da respuesta.</p> <p>2. Lo que se hablo con la coordinadora del programa de PAI se lo manifesté a la</p>	Oportunidad en la atención
---	------------	---	---	-------------	--------	------------	------------	---	----------------------------

7	2017/06/29	Leidy Paola Sanchez	Demora en el traslado de ambulancia para toma de rayos X, se le pregunta a la jefe Luciana si se puede ir por los propios medios, responde de mala forma que no	Comfamiliar	IPC	Urgencias	13/07/2017	En atención a la queja presentada	Actitud
SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE Coordinadora oficina atención al usuario ESE CEO									