

Agosto 2017

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO

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	2/08/2017	Leidy Paola Sanchez	Mala atención prestada por el servicio de ambulancia	Comfamiliar	IPC	Ambulancia	2017/08/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS IPC quien realizó el seguimiento pertinente a los hechos ocurridos, donde se les envió una comunicación al personal de enfermería de urgencias del IPC precisándoles aspectos relacionados con el sistema de referencia y contra referencia, y comunicándoles la responsabilidad el cuidado del usuario por la ESE hasta que ingrese a la institución referida.	Oportunidad en la atención

2	2/08/2017	Ivan Perdomo Calderon	Mala atención prestada por la auxiliar Gabriela de Farmacia	Comfamiliar	IPC	Farmacia	2017/08/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS IPC y a la empresa contratista de los medicamentos SMP PHARMA; quien realizó el seguimiento pertinente a los hechos ocurridos. Señor Ivan quiero informarle que para la empresa Inversiones SMP SAS es muy importante contar con un personal, que garantice una buena actitud ante el servicio prestado, por lo tanto en cuanto tuvimos conocimiento de la queja; se dio terminación inmediata al contrato de la funcionaria implicada, teniendo en cuenta que incurrió en una falta grave antes las obligaciones del contrato.	Actitud
---	-----------	-----------------------	---	-------------	-----	----------	------------	---	---------

3	2/08/2017	Esperanza Garcia	Oportunidad en la atencion de llamadas	Comfamiliar	Canaima	Linea Amiga	2017/08/16	<p>En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que el área del centro de orientación y atención al usuario realizo el respectivo seguimiento, el servicio de la central de citas mejorando día a día y la demora en contestar es debido a que se tiene un programa ELASTIX, de allí se maneja la central de citas, se cuenta con 7 agentes y 30 líneas de 7:00 a 5:00 de la tarde para contestar las llamadas a nuestros usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades; por lo tanto nos pusimos en contacto con usted para ofrecerle la disponibilidad de la cita que solicitaba y nos refirió que ya no la quería porque necesitaba sacarse primero los exámenes de laboratorio clínicos.</p>	Oportunidad en la atención
---	-----------	------------------	--	-------------	---------	-------------	------------	---	----------------------------

4	9/08/2017	Yuri Alejandra Patiño	Mala atención prestada por el equipo asistencial de urgencias	Medimas	IPC	Urgencias	2017/08/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS IPC quien realizó el seguimiento pertinente a los hechos ocurridos, reuniéndose el día 10 de Agosto con los funcionarios implicado, generando y aplicando los correctivos necesarios para que situaciones como esta no vuelvan a suceder.	Oportunidad en la atención
---	-----------	-----------------------	---	---------	-----	-----------	------------	---	----------------------------

5	9/08/2017	Nadia Yulieth Puertas	Mala atención prestada por el radiólogo Jhon Edixon Puentes	Comfamiliar	Canaima	RX	2017/08/18	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS Canaima, donde se hicieron las debidas investigaciones con respecto a la manifestación; socializando con el radiólogo de la entidad donde se preciso que no existe ningún precepto para no tomar un estudio. Dado este inconveniente vuelve y se socializa con los técnicos del servicio de radiología la manera y el procedimiento adecuado a las tomas de RX, y así evitar futuros inconvenientes. Señora Nadia El funcionario que le brindo una mala atención, ya no se encuentra laborando en nuestra institución.	Actitud
---	-----------	-----------------------	---	-------------	---------	----	------------	--	---------

6	9/08/2017	Rogelia Rojas	Oportunidad en la atención de la ambulancia	Comfamiliar	Canaima	Ambulancia	2017/08/23	<p>En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS Canaima, donde se hicieron las debidas investigaciones con respecto a la manifestación. El coordinador de referencia y contra referencia realizo el debido seguimiento encontrando que la usuaria nunca fue comentada al área de referencia y contra referencia. Sin embargo indago, encontrándose que la auxiliar Olga Dusan de la Vereda Santa Helena refiere que la usuaria tiene los medios para poderse trasladar a Neiva y en ningún momento fue comentado un código rojo.</p>	Oportunidad en la atención
---	-----------	---------------	---	-------------	---------	------------	------------	---	----------------------------

7	23/08/2017	Carmelina Los	Mala atención prestada por el radiólogo Yamil Lizcano	Comfamiliar	Canaima	RX	2017/08/29	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS Canaima, donde se realizó el seguimiento pertinente; recordándole al técnico de RX Yamil Lizcano la política de humanización soportada en la atención oportuna, así mismo dándole a conocer que los CD los suministra la ESE Carmen Emilia Ospina y que en ningún momento se les a dado instrucciones diferentes a nuestros técnicos de la compra de los CD a los usuarios	Oportunidad en la atención
---	------------	---------------	---	-------------	---------	----	------------	---	----------------------------

8	23/08/2017	Secretaria de	Mala atencion en el servicio de urgenciaspor la doctora de turno	Comfamiliar	Granjas	Urgencias	2017/09/01	<p>En atención a la queja presentada por la usuaria Agripina ante la Secretaria de Salud Municipal , me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Norte CS Granjas, donde se hicieron las investigaciones correspondientes al personal implicado, encontrando que la señora Agripina Rodríguez no registra atención de urgencias en la fecha indicada en la ESE Carmen Emilia Ospina. De acuerdo a la revisión en el sistema como atenciones de consulta externa se reportan las dos ultimas atenciones el día 20/02/2017 y el 17/07/217. Por tanto nos tratamos de comunicar vía telefónica con la usuaria a los números 3003080922 y al fijo 8720087 siendo imposible la comunicación debido a que aparece fuera de servicio. En cuanto a los medicamentos la señora Agripina ingresa al Programa Riesgo Cardiovascular desde el 19 de</p>	Oportunidad en la atención
---	------------	---------------	--	-------------	---------	-----------	------------	--	----------------------------

9	29//08/2017	Maria Ruth En	Mala atencior	No registra	ipc	Urgencias	2017/09/08	<p>En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS IPC donde se realizo el seguimiento correspondiente. Señora Maria Ruth quiero comunicarle que como usted no reporta el nombre del funcionario implicado, nos dimos a la tarea de enviar a todo el personal de enfermería la política de humanización en la prestación de los servicios.</p> <p>Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y la invitamos que para una próxima inconformidad escribir el nombre completo del funcionario que le preste un mal servicio y el área de donde es atendida.</p>	oportunidad en la atención
---	-------------	---------------	---------------	-------------	-----	-----------	------------	---	----------------------------

10	29/08/2017	Anonimo	Mala atencior	No registra	Palmas	Urgencias	2017/09/11	<p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Oriente CS Palmas donde se realizo el seguimiento correspondiente. Reuniendo al personal implicado, reiterándoles que dentro de la política de humanización que posee la entidad establecida en su lema "Servimos con excelencia humana", a los pacientes se les debe brindar toda la atención que esté a nuestro alcance y prestando el servicio con oportunidad,</p>	Oportunidad en la atención
----	------------	---------	---------------	-------------	--------	-----------	------------	---	----------------------------

11	30/08/2017	Maria Jimena	Mala atencion	Comfamiliar	Canaima	Consulta Externa	2017/09/08	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS Canaima quien realizó el seguimiento pertinente a los hechos ocurridos, señora Jimena quiero que sepa que se están realizando los correctivos necesarios para que situaciones como esta no vuelvan a suceder.	Actitud
----	------------	--------------	---------------	-------------	---------	------------------	------------	---	---------

12	30/08/2017	Alejandra Cerón Patio	Mala atención	Medidas	Canaima	Consulta Externa	2017/09/08	<p>En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS Canaima quien realizó el seguimiento pertinente a los hechos ocurridos, encontrando que efectivamente si se registro el retraso del doctor Adaulfo en la atención de los paciente. Por tal motivo se están realizado los correctivos necesarios para que situaciones como esta no vuelvan a suceder.</p>	Actitud
SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE Coordinadora oficina atención al usuario ESE CEO									