

OCTUBRE 2017

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO

CONSOLIDADO DE QUEJAS

N°	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	3/10/2017	Cristobal Cogollo	sugerencia en el servicio de hospitalización	Comfamiliar	Canaima	Hospitalización	2017/10/11	<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 Sur CS Canaima, donde se realizó el debido seguimiento a las sugerencias presentadas. Por lo tanto se pondrá en conocimiento a la enfermeras del servicio los horarios de funcionamiento de los televisores, tipo de programación permitida; además se revisará las disposiciones del servicio para los cuidadores o acompañantes de los pacientes. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.</p>	Sugerencia

2	3/10/2017	Luisa Fernanda Sarmiento (Secretaria de Salud)	Negación en la atención en el servicio de urgencias	Medimas	Granjas	Urgencias	2017/10/11	<p>En atención a la queja presentada por usted ante la Secretaria de Salud Municipal, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de Zona granjas donde se hicieron las investigaciones correspondientes al personal implicado. Revisando su caso, encontramos que la auxiliar de facturación Saida Yanteh Vanegas fue quien le presto el servicio. Por tal motivo se le realizará seguimiento de las actividades y obligaciones de la funcionaria, comprometiéndose en ingresar al triage a los usuarios que requieran de la atención inmediata sin excepción alguna. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes pero para una próxima inconformidad dirigirse al centro de salud mas cercano de la ESE Carmen Emilia Ospina.</p>	Oportunidad en la atención
---	-----------	--	--	---------	---------	-----------	------------	---	----------------------------

3	5/10/2017	Alexander Gutierrez	Oportunidad en la atención por parte de la doctora Maira Bermidez	Medimas	Granjas	Consulta externa	2017/09/14	<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 Norte centro de salud Granjas en donde se realizó el debido seguimiento al personal implicado. Señor Alexander el día 2 de Octubre tenía cita con la doctora Maira Bermudez a las 1:00 de la tarde y efectivamente la médica llegó y lo atendió a la 1:30 pm. Este percance ocurrió debido a que la doctora se le presentó una calamidad personal de carácter fortuito lo cual la medica le explicó al momento de su llegada.</p> <p>Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y la invitamos a que se dirija a la oficina de atención al usuario del centro de salud más cercano, si presenta otra inconformidad en el servicio.</p>	Oportunidad en la atención
---	-----------	---------------------	---	---------	---------	------------------	------------	--	----------------------------

4	6/10/2017	Amira Melendes	Oportunidad en la atención en el servicio de RX, porque estaba dañado	Medimas	Canaima	RX	2017/10/11	<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 Sur Centro de Salud Canaima, donde se realizó el debido seguimiento, en donde se encontró que efectivamente el equipo de RX estaba dañado, ciertamente porque al ocurrir interrupción del fluido eléctrico y puesta en funcionamiento de la planta eléctrica de la entidad, se presentaron altibajos en el sistema eléctrico el cual ocasiono daños a nuestro equipo. Me permito informarle señora Amira que el inconveniente que se presentó con el equipo de RX ya se solucionó y se están agendando nuevamente los pacientes que quedaron pendientes, nos comunicamos con usted vía telefónica al numero de contacto 8603729 en donde se le agendó nueva cita para el día 15 de Octubre a las 8:00 de la mañana en el centro de salud de Caniama.</p>	Oportunidad en la atención
---	-----------	----------------	---	---------	---------	----	------------	---	----------------------------

5	12/10/2017	Javier Dario Cevalles	Mala atención por parte del vigilante Ortiz	Nueva Eps	Canaima	vigilancia	2017/10/25	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 centro de salud Canaima donde se realizó el debido seguimiento, encontrando señor Javier que en el momento en que usted fue a ingresar, las puertas del parqueadero estaban cerradas, inmediatamente el vigilante se dirige a usted diciéndole que al estacionamiento solo podía ingresar una sola persona. Me permito informarle que son normas establecidas por la institución por cuestiones de seguridad y el vigilante simplemente estaba cumpliendo con las funciones para el control de la entrada y salida de	Atención
---	------------	-----------------------	---	-----------	---------	------------	------------	---	----------

6	17/10/2017	Angeline Oviedo	Mala atencion por parte de la doctora Yuly Urrego	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	2017/10/20	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 centro de salud canaima en donde se realizó el debido seguimiento al personal implicado. Señora Anyeline me permito informarle que se cursa traslado para revisión de la atención por el medico concurrente de auditoria a la calidad quienes técnicamente podrán evaluar, calificar la atención brindada a la paciente generando los respectivos correctivos	Atención
---	------------	-----------------	---	-------------	---------	------------------	------------	---	----------

7	12/10/2017	Marlovis Mon	Mala atención por parte de la Facturadora del modulo 1	Comfamiliar	Canaima	Facturación	2017/10/20	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 centro de salud canaima, donde se realizó el debido seguimiento al personal implicado. Me permito informarle que se tomaron los correctivos necesarios, socializando con el personal de facturación de consulta externa la importancia de brindar un buen servicio a nuestros usuarios con humanización.	Actitud
---	------------	--------------	--	-------------	---------	-------------	------------	--	---------

8	19/10/2017	Yony Alexander	Mala atención por parte del doctor Cristian de la Hoz	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	30/10/2017	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 centro de salud canaima en donde se realizó el debido seguimiento al personal implicado. Me permito informarle que se le recordo al doctor las normas que rigen la ética medica en la relación medico paciente, la cual debe de fundarse en un compromiso responsable, leal y autentico, donde el medico está obligado a transmitir conocimientos que ejerce la profesión con mirar a preservar la salud de las personas y la comunidad.	Actitud
9	19/10/2017	Eduard Robert Rivera(secretaria de salud Departamental)	Mala atención	Comfamiliar	Siete de Agosto	Odontologia	2017/10/25	En atención a la queja presentada	Atención

10	19/10/2017	Elsa Barrios M	Mala atención	Comfamiliar	Canaima	Urgencias	2017/11/01	Cordial saludo 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 debido seguimiento al personal implicado, encontrando que la información que usted nos suministra es incompleta y no permite un adecuado tramite a su inconformidad, ya que no registra datos completos de del niño y los datos completos del funcionario que le brindo un mal servicio	Atención
11	20/10/2017	Carlos Andres	Oportunidad en la atención por parte del doctor Cristian De la Hoz	comparta	Canaima	Consulta exte	2017/11/03	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 centro de salud canaima en donde se realizó el debido seguimiento al medico implicado. Me permito informarle que se le recordo al profesional la importancia de prestar un servicio con oportunidad, eficiencia y calidad humana.	Oportunidad en la atención
SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE Coordinadora oficina atención al usuario ESE CEO									