

NOVIEMBRE 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	3/11/2017	Marlovis Monrros	No estaba conforme con la respuesta	Comfamiliar	Canaima	Facturación	2017/11/09	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad; en ella nos manifiesta que quedo insatisfecha con la respuesta a la queja anterior. Me permito informarle que se le dio tramite y solución a la insatisfacción que usted tuvo con la funcionaria implicada. Nos comunicamos con usted vía telefónica al numero 3187830000 explicándole el proceso y los correctivos que se le había dado, pero a la vez usted nos comunica que está inconforme con la palabra (interpuesta). Le explicamos que esa palabra se utiliza cuando el usuario pone una queja en la ESE Carmen Emilia Ospina. De igual manera señora Marlovis después de explicarle bien el proceso que se realiza usted quedo conforme con la explicación que se le dió. ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasiono dentro del proceso de atención y la invitamos a que se acerque a la oficina de atención al usuario sí presenta alguna inconformidad en el servicio.	Sugerencia

2	3/11/2017	Liliana Nuñez Sanchez	oportunidad en la atemncion en el servicio de facturación	comparta	Canaima	Facturación	2017/11/16	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la coordinadora de facturación del centro de salud canaima en donde realizó el debido seguimiento al personal implicado. Me permito comunicarle señora Liliana que se le realizó a la funcionaria Luisa Fernanda Chacón plan de seguimiento a las actividades que debe de ejercer y se le recordó la importancia de brindar un buen servicio con calidez humana.	Oportunidad en la atención
---	-----------	-----------------------	---	----------	---------	-------------	------------	---	----------------------------

3	3/11/2017	Roger Amaury Casas	Oportunidad en la atención por parte de la doctora Leidy Bibiana Garcia	Comfamiliar	Granjas	Consulta externa	2017/11/16	En atención a la manifestación 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, verificando en la base datos usted no aparece registrado como usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina. Nos comunicamos vía telefónica donde usted nos manifiesta que la atención fue para su señora esposa Karen Barrero con número de cédula 1075301165, quien tenía cita asignada con la doctora Leidy Bibiana García la cual llevo tarde ese día a la atención de las consultas. Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y por la atención no oportuna de parte de la doctora Leidy Bibiana García. Para una próxima inconformidad por favor registre los datos completos de la usuaria quien tenga la cita asignada.	Oportunidad en la atención
---	-----------	--------------------	---	-------------	---------	------------------	------------	--	----------------------------

4	3/11/2017	Olga Herrera	Oportunidad en la atención en el servicio de consulta externa	comparta	Canaima	Consulta externa	2017/11/17	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, verificando su historia clínica usted no tuvo cita para el día 3 de Noviembre del 2017, la atención fue para su hijo Mario Esteban Rodríguez identificado con T.I 1106632063 quien tenía cita asignada a las 8:40 am con la doctora Yuly Marcela Urrego, no obstante usted abrió ingreso 5 minutos antes de la hora asignada de su cita, pero así la doctora le dio la atención a su hijo. Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y por la atención no oportuna de parte de la doctora. Para una próxima inconformidad por favor registre los datos completos del usuario quien tenga la cita asignada.	Oportunidad en la atención
---	-----------	--------------	---	----------	---------	------------------	------------	--	----------------------------

5	7/11/2017	Andres Felipe Artunduaga	Mala atención por parte del vigilante Herminso Saavedra	N o Registra	Canaima	vigilancia	2017/11/21	presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al contratista de la empresa de Vigilancia SEGURIDAD ACTIVA LTDA R Y O para que realizará el respectivo seguimiento. Según informes generados de la empresa contratista el vigilante Herminso Saavedra Penagos en ningún momento lo trato mal, lo único que hizo fue informarle que usted no podía ingresar, que solo podía ingresar la madre con el menor Kenner Artunduaga a la consulta medica. Me permito informarle que el vigilante se limita hacer cumplir los protocolos de seguridad y asistenciales el cual es, que al momento de ingresar un menor, solo lo puede acompañar un familiar. Sin embargo la empresa contratista les otorgará a los vigilantes una inducción y capacitación de atención al usuario.	Atención
---	-----------	--------------------------	---	--------------	---------	------------	------------	---	----------

6	7/11/2017	Aida Kenny Cabrera	Oportunidad en la atención en el servicio de Vacunación	Medimas	Canaima	Vacunación	2017/11/16	presentada por usted, me permito informarle que la inconformidad fue enviada a la coordinadora del P.A.I centro de salud Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos, encontrando lo siguiente: 1) Se realizó seguimiento con el personal asistencial implicado, en el cual se evidenció que en ningún momento hubo demora en la de atención por parte de las enfermeras encargadas. 2) Es importante que nuestros usuarios tengan en cuenta que la entrada de nuestras auxiliares de enfermería encargada del área de vacunación es a las 7:00 am, y antes de iniciar con la vacunación de los usuarios, ellas tienen que realizar un proceso de alistamiento de los paquetes frío, que es donde se guardan las vacunas que se utilizan durante el día. (Duración 15 minutos) 3) La atención que le brindaron las	Oportunidad en la atención
---	-----------	-----------------------	--	---------	---------	------------	------------	--	----------------------------

7	7/11/2017	Martha Silva J	Mala atención po parte del doctor Cristian De la HOZ	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	2017/11/17	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 del centro de salud Canaima en donde realizó el debido seguimiento doctor implicado. Señora Martha el doctor Cristian de la Hoz simplemente le sugirió que ante la situación de vivir lejanamente en una vereda o finca, se le facilitaría económicamente adquirir por sus medios el medicamento y se ahorraría tiempo, transporte y dinero; el doctor también le explica que los medicamentos de control para su patología no puede ser formulados en el servicio de consulta externa, sino que son formulados por el servicio de PYP. El doctor le pide excusas sin en algún momento se sintió incomoda por la sugerencia que le hizo.	Actitud
---	-----------	----------------	--	-------------	---------	------------------	------------	---	---------

8	8/11/2017	Maria Lili Ortiz	Oportunidad en la atención por el doctor Cristian de la Hoz	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	2017/11/17	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 del centro de salud Canaima en donde realizó el debido seguimiento al doctor implicado. Señora María efectivamente se corrobora que el doctor Cristian de la Hoz llegó tarde ese día, debido a que se le presentó un inconveniente (multa de tránsito) el cual le impidió llegar a tiempo. El doctor Cristian de la Hoz pide disculpas lamentando profundamente la demora en la atención. 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.	Oportunidad en la atención
---	-----------	------------------	---	-------------	---------	------------------	------------	---	----------------------------

9	10/11/2017	Lised Yeraldin	Oportunidad en la atención de la doctora Leidy Bibina Garcia	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	2017/11/23	usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario solicito al jefe de zona Sur realizar el respectivo seguimiento a la actitud presentada por la funcionaria Leidy Viviana García, quien no le brindo la atención oportuna. Me permito manifestarle que se le dio a conocer a la doctora la importancia de brindar una atención humanizada con eficacia y calidad. Quiero en nombre de la empresa social del Estado Carmen Emilia Ospina ofrecer disculpas por la incomodidad generada dentro del proceso de atención. Cabe resaltar que nuestra politica Institucional va encaminada a que nuestros funcionarios establezcan una relación armoniosa, sensible, que facilite atender de manera confiable, accesible, segura, en el tiempo exacto a las necesidades de nuestros usuarios; que son, sin	Oportunidad en la atención
---	------------	----------------	--	-------------	---------	------------------	------------	--	----------------------------

10	10/11/2017	Jesus Adriano	Mala atencion	Comfamiliar	Canaima	Urgencias	2017/11/22	usted, la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de grupo de la zona Sur del centro de salud Canima y a la persona encargada del servicio del Triage Eliana Mercedes Cerquera, quienes realizaron seguimiento a los hechos ocurridos, encontrando lo siguiente: 1. La señora Rubi Estefani Pinilla con cédula de ciudadanía N° 10755265069 según la historia clínica fue atendida en el servicio de urgencias el día 8/11/2017 ingresando al servicio del Triage a las 5:49pm, clasificada como un triage III 2. La atención medica la realizó la doctora Korine Guevara a las 7:15pm. Se finaliza así la atención en el servicio de urgencias dentro dentro de los términos y tiempos estipulados por la clasificación internacional del Triage. 3. Nos contactamos con su esposa,	Atención
----	------------	---------------	---------------	-------------	---------	-----------	------------	--	----------

11	15/11/2017	Angela Ortiz	Mala atención	Comfamiliar	Canaima	Urgencias	2017/11/29	usted, la Oficina de Atención al Usuario realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y remitió la insatisfacción a el jefe de zona sur centro de salud de canaima y al profesional implicado Hermen Hidalgo Ramírez en donde se encontró lo siguiente: 1. Según reporte de la historia clínica la paciente Kimberly Sophia Ortiz Mendosa RC: 1075317268 ingreso al servicio de urgencias el día 5/11/2017 6:46 pm donde se le realizó valoración por parte del medico encargado, enviando toma de RX. 2. El medico procede a realizar lectura de RX en donde no se evidencia signos radiológicos de fractura osea, pulmones bien ventilados sin signos de consolidación pulmonar, silueta cardiaca conservada y ángulos costofreínicos libres. 3. El doctor no evidencio ninguna anomalía en los RX, ni tampoco la	Atención
----	------------	--------------	---------------	-------------	---------	-----------	------------	---	----------

12	27/11/2017	Marly Johana	Mala actitud por parte del doctor Adaulfo Cabrera	Comfamiliar	Canaima	Consulta exte	2017/12/06	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 medico implicado. Me permito informarle que se hicieron los correctivos correspondiente, recordandole al doctor Adaulfo Cabrera la importancia de que le brinde a sus paciente un trato respetuoso y digno. 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, sí presenta otra inconformidad en el servicio	Actitud
----	------------	--------------	---	-------------	---------	---------------	------------	---	---------

13	27/11/2017	Bernardo Guzmán	Oportunidad en la atención por parte del Radiólogo Yamil	Comfamiliar	Canaima	RX	2017/12/11	En atención a la manifestación de 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 de Canaima quien realizó el seguimiento pertinente a los hechos ocurridos. Me permito informe que para esa fecha se venían presentando problemas al agendar las citas de RX ocasionado congestión de la misma. Como correctivo a estas inconformidades el área de tecnicocientífica determino agendar las citas cada 20 minutos, con la asignación adicional de una urgencia cada hora. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se presentó en el proceso de atención. Es de resaltar la buena intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
----	------------	-----------------	--	-------------	---------	----	------------	--	----------------------------

14	28/11/2017	Sandra Milena	Mala atención	Comfamiliar	Canaima	vigilancia	2017/12/11	presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al contratista de la empresa de Vigilancia SEGURIDAD ACTIVA LTDA R Y O para que realizará el respectivo seguimiento Según informes generados de la empresa contratista se comunicaron con usted vía telefónica al número 3134196369 en donde les manifestó su inconformidad y dándoles a conocer el comportamiento que tuvo el vigilante Herminso Saavedra La empresa contratista realizó las debidas indagaciones internas programando una inducción y capacitación a todos los vigilantes en el tema de atención al usuario Quiero en nombre de la empresa social del Estado Carmen Emilia Ospina ofrecer disculpas por la incomodidad generada dentro del proceso de atención como también informarle que la empresa contratista que presta sus servicios en nuestra institución deben tener el firme compromiso de brindar una atención oportuna segura y humanizada a todos	Actitud
----	------------	---------------	---------------	-------------	---------	------------	------------	---	---------

15	28/11/2017	Esperanza Gar	Oportunidad e	Comfamiliar	IPC	Ambulancia	2017/12/07	presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió comunicado al jefe de zona sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos, encontrando lo siguiente: 1.Según registro de la historia clínica el paciente registra ingreso el día25/11/29/2017 a las 6:48 de la noche y atención a las 6:57pm, es un menor de 21 meses de edad que entra acompañado de madre Francy Helena. Le diagnostican nauseas, vomito y otros dolores abdominales e infección aguda de las vías respiratorias. Es dejado en observación. 2. Se instala al menor en la sala de observación y según registro del médico la madre manifiesta mejoría, ella niega que el niño continúe con fiebre, Emisis y tolerando la vía oral. El menor mantiene los signos vitales dentro de los parámetros normales. 3.Se remite al menor a tercer nivel para manejo en pediatría al hospital universitario Hernando Moncaleano. Se procedía al traslado del paciente cuando a la móvil fue solicitada como urgencia vital en	Oportunidad en la atención
----	------------	---------------	---------------	-------------	-----	------------	------------	---	----------------------------

16	28/11/2017	Angela Murcia	Atención de p	Comfamiliar	IPC	Urgencias	En atención a la manifestación presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al contratista de la empresa de Vigilancia SEGURIDAD ACTIVA LTDA R Y O para que realizará el respectivo seguimiento. Según informes generados de la empresa contratista se comunicaron con usted vía telefónica al número 3224284889 en donde les manifestó su inconformidad y dándoles a conocer la acción inoportuna que tuvo el vigilante Jorge Rojas. Me permito manifestarle que ese día el centro de salud estaba congestionado y el vigilante en pro de cumplir el protocolo no podía abandonar su lugar de trabajo y de inmediato procede a llamar a la policía. La empresa contratista realizó las debidas indagaciones internas programando una inducción y capacitación a todos los vigilantes en el tema de	seguridad
SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE Coordinadora oficina atención al usuario ESE CEO								