

DICIEMBRE 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	1/12/2017	Gladis Vargas Cardenas	Exige la apertura de los servios del centro de salud del siete de agostp	Comfamiliar	Siete de Agosto	Consulta externa	2017/12/15	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la manifestación presentada por usted, la Oficina de Atención al Usuario envío la comunicación al jefe de zona oriente del centro de salud siete de agosto quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos. Nos permitimos informarle que a la fecha no hay ninguna directriz impartida de cerrar el centro de salud del siete de agosto, las prestaciones de los servicios continúan en normal funcionamiento, garantizando siempre la seguridad de nuestros usuarios.</p> <p>Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada en cuanto al cierre de los servicios de hospitalización, urgencias y observación en el centro de Salud, pero para nuestra institución prima más preservar y conservar la vida de nuestros usuarios.</p> <p>De igual manera agradecer por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como Usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina. Toda información que deposite en nuestros buzones genera acciones de mejora continua en la prestación de los servicios de salud ofertados por nuestra Institución</p>	Atencion

2	4/12/2017	Tarsicio Fierro	Mala atención por parte de la doctora Diana Catalina Diaz	Comfamiliar	Palmas	Consulta externa	2017/12/14	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario envió comunicación al jefe de Zona Oriente centro de salud de palmas y a la doctora implicada Diana Catalina Díaz quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La señora Johana Smith es una paciente que se encuentra en estado de embarazo con una gestación de 36.3 semanas hasta la ultima consulta que fue el día 23/11/2017. 2. Paciente remitida de alto riesgo obstétrico para seguimiento a la par con el ginecólogo, debido a sus múltiples factores de riesgo. 3. Todo esto le fue explicado tanto a la paciente como a usted, pero su inconformidad no fué porque la doctora le hubiera sugerido que se realizará la pomey, sino porque no se le ordeno una cuarta ecografía a su esposa para confirmar el sexo del bebé. 4. Respecto a la programación del embarazo la da el especialista ginecólogo obstetra y no un psicólogo. <p>En nombre de la empresa social del Estado Carmen Emilia Ospina ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasiono dentro del proceso de atención. 01-SIAU-006705-S-2017 1/2</p> <p>Es de resaltar la buena intension como usuario de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes, permitiéndonos así el mejoramiento de nuestros servicios</p>	Atencion
---	-----------	-----------------	---	-------------	--------	------------------	------------	---	----------

3	5/12/2017	Nurth Marina Carvajal	Mala presentación personal del personal de la ambulancia	Comfamiliar	Granjas	Ambulancia	2017/12/14	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad la coordinadora del área de referencia y contrareferencia, donde se realizó el debido seguimiento. La coordinación del área programa una reunión con las tripulaciones de la zona rural en la cual se les dará énfasis en el desempeño y buen vestir para las actividades contractuales. La ESE Carmen Emilia Ospina tiene el propósito de mejorar cada día la prestación de nuestros servicios para garantizar procesos con calidad a nuestros usuarios. Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y agradecerles por reconocer la buena labor y desempeño de las enfermeras y nuestros funcionarios administrativos. 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. Es de resaltar la buena intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes.</p> <p>Cordialmente;</p>	sugerencia
---	-----------	-----------------------	--	-------------	---------	------------	------------	--	------------

4	5/12/2017	Marisol Esquivel	Mala presentación personal del personal de la ambulancia	comparta	Granjas	Ambulancia	2017/12/14	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad la coordinadora del área de referencia y contrareferencia, donde se realizó el debido seguimiento. La coordinación del área programa una reunión con las tripulaciones de la zona rural en la cual se les dará énfasis en el desempeño y buen vestir para las actividades contractuales. La ESE Carmen Emilia Ospina tiene el propósito de mejorar cada día la prestación de nuestros servicios para garantizar procesos con calidad a nuestros usuarios.</p> <p>Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y agradecerle por reconocer la buena labor y desempeño de nuestros enfermeras y nuestros funcionarios administrativos. 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. Es de resaltar la buena intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes.</p> <p>Cordialmente;</p>	sugerencia
---	-----------	------------------	--	----------	---------	------------	------------	---	------------

5	6/12/2017	Jaime Bahena Hurtado (Comfamiliar - superintendencia)	Mala atención en el servicio de urgencias	Comfamiliar	Granjas	urgencias	2017/12/14	<p>En atención a la queja presentada por el usuario Jaime Bahena Hurtado ante la superintendencia Nacional de Salud PQRD-17-1000091, la Oficina de Atención al Usuario envió la inconformidad al coordinador de la zona Norte y al doctor implicado Luis Fernando Oliveros, quien realizo la investigación pertinente determinando los siguientes hechos :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El señor Jaime Bahena Hurtado identificado con numero de cédula 12.230110 ingreso nuestro centros de salud en repetidas ocasiones (mes de Julio, Agosto y Septiembre) por el servicio de urgencias a causa de presentar un cuerpo extraño en el ojo derecho el cual nunca se evidencio en las consultas que tuvo por el servicio. 2. Debido a la persistencia de la sintomatología se decidió solicitar valoración prioritaria por oftalmología, proceso que nosotros radicamos la solicitud ante la EPS Comfamiliar quien realiza autorización para manejo con especialista; quien valoró y formuló medicamentos no pos, que no le fueron entregados por Comfamiliar. 3. Según el oficio el paciente se queja ante la EPS Comfamiliar por persistencia de la sintomatología y solicita valoración por otro oftalmólogo. 4. La Ese Carmen Emilia Ospina realizo el debido procedimiento bajo la normatividad y 	Atención
---	-----------	---	---	-------------	---------	-----------	------------	--	----------

6	12/12/2017	Yurani Briñez	Mala actitud prestada por parte de la Doctora Astrid Castillo	Comfamiliar	Granjas	PYP	2017/12/18	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que se envió su inconformidad al jefe de grupo de la zona Norte del centro de salud de Granjas y a la doctora implicada Astrid Castillo quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos, encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El menor Jhosep Stiven Puentes identificado con RC : 1075319200 fue atendido el día 7/12/2017 a las 8:30 de la mañana por la doctora Astrid Castillo oportunamente. 2. En cuanto al estado de salud del menor al finalizar la consulta la doctora le refirió que su estado nutricional era bueno, pero de todas maneras lo remitió con el pediatra para su control. 3. La inconformidad que pudo haber generado la molestia suya señora Yurani fue que se le olvido a la doctora imprimirle la orden de la crema antipañalitis (Nistatina) que le formuló al menor. <p>De igual manera en nombre de la ESE Carmen Emilia Ospina ofrecemos disculpas por la mala atención que le pudo haber generado la doctora dentro del proceso de la consulta. La invitamos a que se dirija a la oficina de atención al usuario si presenta alguna inconformidad en el servicio.</p>	Actitud
---	------------	---------------	---	-------------	---------	-----	------------	--	---------

7	14/12/2017	Maria Alejand	Mala atención en el servicio de urgencias	Comfamiliar	Granjas	urgencias	2017/12/28	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja. La ESE CARMEN EMILIA OSPINA tiene establecida como política de la entidad la Humanización de los servicios y por ende se viene desarrollando una labor de capacitaciones y concientización del personal que labora tanto en la parte administrativa como asistencial con el fin de que todas las áreas trabajen articuladas en busca de mejorar la calidad de la atención y por ende la satisfacción de los usuarios que son la razón de ser de la empresa.</p> <p>Agradecemos su preocupación porque se mejore la calidez de la atención y seguiremos trabajando en un proceso de mejora continuo con el fin de lograr nuestros objetivos.</p> <p>Cordialmente;</p>	Atención
---	------------	---------------	---	-------------	---------	-----------	------------	---	----------

8	21/12/2017	Amaida Pascu	Mala atención por parte del Doctor Felipe Enrique Ballestas	Comfamiliar	IPC	urgencias	2018/01/02	<p>Cardial salud. En atención a la queja presentada por usted en el centro de salud del IPC, la Oficina de Atención al Usuario envió la inconformidad a la jefe de zona sur, quien realizó la investigación pertinente determinando los siguientes hechos : 1. Según registros de su historia clínica el ingreso al servicio de urgencias en el centro de salud de IPC fue el día 4 de Diciembre a las 05:30 am por cuadro clínico de 3 días de evolución. 2. De acuerdo a su sintomatología según motivo de consulta, consiste en dolor torácico tipo pleurítico localizado en dorso derecho que se irradia a región anterior ipsilateral; a la revisión por sistemas no refiere síntomas respiratorios y el examen físico se evidencia signos vitales dentro de rangos de la normalidad, sin hallazgos patológicos, por lo cual se diagnosticó dolor en el pecho al respirar, neuralgia-neuritis y asma por antecedentes. 3. Se solicitó electrocardiograma el cual es reportado normal, se dio manejo ambulatorio analgésico: Diclofenaco 75mg IM, acetaminofén 1gr cada 8 horas, tiamina 300mg cada día y se dan signos de alarma claros para reconsultar. 4. Con base a lo anterior se concluye que no se encontró falla en la calidad de la prestación de los servicios de salud, teniendo en cuenta que la base del ejercicio médico se encuentra en la anamnesis (información dada por el paciente espontáneamente y mediante interrogatorios direccionado por el profesional) y posteriormente confirmado por los hallazgos al examen físico y en este caso usted no refirió síntomas respiratorios, ni constitucionales, y además no se evidenció sobreagregados en los ruido pulmonares.</p>	Oportunidad en la atención
---	------------	--------------	---	-------------	-----	-----------	------------	--	----------------------------

9	21/12/2017	Listeh Ospina	Mala actitud	Comfamiliar	Canaima	Facturación	2018/01/03	<p>Cordial saludo</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la coordinadora del área de facturación para que realizara el debido seguimiento encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usted se acerca el día 19/12/2017 a las 4 de la tarde a facturar unos exámenes en donde la funcionaria de facturación le comunica que el servicio de laboratorio ya no se encontraba abierto ya que le horario de atención es hasta las 3:30pm 2. Regresa el día 21/12/2017 a facturar nuevamente los exámenes y efectivamente no se le asigno la cita debido a que las auxiliares de laboratorio ya habían recogido las planillas de citas facturadas. 3. Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y se le realiza plan de seguimiento a la funcionaria Luisa Fernanda Chacón por no prestar los servicios de facturación de laboratorios hasta la hora estipulada por la institución. <p>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>	Actitud
10	28/12/2017	Angi Viviana S	Mala atención	Comfamiliar	Palmas	PYP	2018/01/03	<p>Cordial saludo</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Oriente centro de salud de Palmas y a la doctora implicada Diana Catalina Díaz encontrando lo siguiente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De manera oportuna y directa se implantó comunicación con usted y la doctora para que se solucionaran los inconvenientes presentados durante los procesos de atención. 2. Usted presentó sugerencias para el adecuado desarrollo de las funciones de la médica. 3. La doctora le agradece y manifiesta que este tipo de actividades se prestan para el mejoramiento de su labor. 4. La ESE Carmen Emilia Ospina le dió a conocer a la doctora Diana Catalina Díaz los deberes y derechos de los usuario como también en brindarle una atención oportuna, eficaz y con calidez humana. <p>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>	Atención

11	28/12/2017	Medimas (Fe	Mala atención por parte del medico de urgencias	Medimas	Palmas	urgencias	2017/12/29	<p>Cordial saludo. En atención a la queja presentada por el usuario Fener Zuñiga Rico CC: 7692320 ante la EPS Medimas con radicado PQR 134451, la Oficina de Atención al Usuario envió la inconformidad a la coordinadora de calidad Dra Mónica Bibiana Martínez de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, quien realizo la investigación pertinente en conjunto con el Dr Cesar Polonia, determinando los siguientes hechos : 1. Según registros de la historia clínica el usuario ingreso al servicio de urgencias en el centro de salud de Palmas el día 13 de Diciembre a las 12:46 pm con ingreso numero 5399249 con una clasificación del triage IV recibiendo atención inicial de urgencias a las 13:36 pm. 2. De acuerdo a la sintomatología según motivo de consulta, consiste en dolor en el pecho de 5 días de evolución sin otros síntomas asociados y sin antecedentes de importancia y en cuyo examen físico solamente se encuentra dolor a la palpación en región anterior del tórax, auscultación cardiopulmonar normal, con signos vitales estables, con diagnostico de síndrome de articulación costocondral. 3. Se le da plan de manejo con anti-inflamatorios no esteroideos parenteral y oral con metacarbamol ambulatorio. 4. Con base a lo anterior se concluye que no se obstaculizó la atención del paciente, no se generó ninguna negación en la atención ni demora en la misma. 01-SIAU-006991-S-2017 1/2 Agradezco por darnos a conocer la queja, quedando atenta a cualquier otra solicitud.</p>	Atención
SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE Coordinadora oficina atención al usuario ESE CEO									