

## MARZO 2019

## ESE CARMEN EMILIA OSPINA

## CONSOLIDADO DE PQRS

N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	<a href="#">01-SIAU-001363-E-2019</a>	04/03/2019	DORIS MILENA RAMIREZ	Quien reclama de la mala información y direccionamiento que da el vigilante del servicio en la consulta externa.	RECLAMO	Canaima	Consulta externa	2019/03/18	14	01-SIAU-001651-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario realizó el debido seguimiento encontrando lo siguiente:</p> <p>Señora Doris, nos comunicamos con usted vía telefónica al numero celular 3212015231 y nos manifestó que quien había interpuesto la queja era su hija debido a que el vigilante Juan José Sánchez la había orientado mal y le toco hacer una fila por más de 20 minutos. Por tal razón se le recordó al vigilante de la importancia de brindar una atención e información clara y concisa a nuestros usuarios para que de esta manera queden satisfecho con los servicios que presta la institución.</p>	Actitud
2	<a href="#">01-SIAU-001371-E-2019</a>	04/03/2019	GREISY TATIANA PERDOMO	Quien manifiesta la mala atención del servicio de vigilancia	RECLAMO	Granjas	Urgencias	2019/03/18	14	01-SIAU-001652-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario realizó el debido seguimiento encontrando lo siguiente:</p> <p>Señora Greisy, nos comunicamos con usted vía telefónica al numero 3143968717 y nos ratifico lo manifestado en la queja con respecto a la manera como le contestó el vigilante Renso Reinaldo Perdomo. Por tal razón se le recordó al vigilante en mención la importancia de brindar una atención oportuna e información con calidez adecuada a nuestros usuarios. Además recordarle que la atención por el servicio de urgencias es de acuerdo a la clasificación del triage y no por orden de llegada.</p>	Actitud
3	<a href="#">01-SIAU-001358-E-2019</a>	04/03/2019	NINI JOHANA RUBIANO	Se siente incorme con la atención de urgencias y toman mucho tiempo de procedimiento de inyectología y para la entrega de medicamentos	Queja	Ipc	Urgencias	2019/03/14	10	01-SIAU-001594-E-2019	<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 del centro de salud de Canaima, para que realizará el seguimiento pertinente.</p>	oportunidad en la atención
4	<a href="#">01-SIAU-001304-E-2019</a>	04/03/2019	ELKIN FERNANDO MIRANDA	Se siente inconforme por la atención del servicio de ambulancia	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/07	3	01-SIAU-001414-E-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la auxiliar del área de la salud de atención al usuario Sandra Milena Velásquez Andrade recibió su manifestación y realizó el debido seguimiento:</p> <p>Señor Elkin, nos comunicamos con usted vía telefónica al numero celular 3153386970 para comentarle que la manifestación recibida el día 19/02/2019 ya se le había dado respuesta con radicado # 01-SIAU-001075-S-2019 donde usted nos manifiesta que no había quedado conforme con la respuesta dada y deseaba hablar con alguna persona de la administración; Por tal razón cualquier duda o inquietud se puede dirigir al área de técnico científica con el doctor Cesar Alberto Polonia quien estará dispuesto atenderlo y despejar todas las inquietudes de lunes a viernes de 8 am a 12 del medio día en el centro de salud de Canaima área administrativa.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud
5	<a href="#">01-SIAU-001533-E-2019</a>	04/03/2019	YANETH CASTRO SANCHEZ	Se queja por la mala atención del dr. Sergio Francisco Perdomo	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/15	11	01-SIAI-001632-S-2019	<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 realizó el seguimiento.</p> <p>Señora Yaneth, me permito informarle que la queja es incompleta pues no existe datos que permitan consultar la calidad de la atención a través de la historia clínica y así calificar la adecuada utilización de los servicios. Pese a ello la queja se da a conocer al medico involucrado para su respectivo análisis, como también el recordarle la importancia de brindar un trato humanizado a nuestros usuarios.</p> <p>Otorgamos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención , agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes y sugerencias.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud

6	01-SIAI-001368-E-2019	04/03/2019	JUAN CARLOS FERNANDEZ	Se queja por no tener el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/15	11	01-SIAI-001636-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al coordinador de facturación centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Juan Carlos, nos permitimos darle respuesta a su queja, informando que se realizó acta de socialización a la auxiliar de facturación María Mercedes Rivas y recordándole que en el servicio de urgencias prima la atención a todos los usuarios sin importar el tipo de afiliación que tengan.</p> <p>De igual manera agradecerle por hacer uso de esta herramienta , con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación</p>	Actitud
7	01-SIAI-001359-E-2019	04/03/2019	JOAN LOZADA	Solicita historia clinica en medio fisico y magnetico.	Sugerencia	Palmas	Consulta externa	2019/03/15	11	01-SIAI-001629-S-2019	<p>En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud palmas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Joan, la historia clinica es un documento privado sometido a reserva, su solicitud se debe hacer mediante un procedimiento de control , a través de la oficina de gestión documental, de tal forma que el usuario interesado debe acercarse a cualquier oficina de atención al usuario de la empresa y solicitar el formato respectivo, diligenciarlo y posteriormente acercarse a gestión documental en la parte administrativa del centro de salud de canaima para radicar y seguidamente entrega de la copia de la historia clinica entre los términos establecidos.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de lo</p>	oportunidad en la atención
8	01-SIAI-001369-E-2019	04/03/2019	LUISA FERNANDA NARA	Demora en atencion del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/15	11	01-SIAI-001634-S-2019	<p>En atención a su manifestación de buzón presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario realizo el debido seguimiento encontrando lo siguiente:</p> <p>señora Luisa Fernanda, el día 25 /02/2019 se evidenció que hubo un flujo mayor de lo acostumbrado en el servicio de urgencia por lo tanto hubo tiempos prolongados en la atención, como también explicarle que las atenciones a nuestros usuarios se realizan de acuerdo a la clasificación de triage , según lo que el usuario presente de sintomatología; de igual manera es importante que para una proxima queja nos amplie la información como datos del usuario atendido para realizar seguimiento a fondo, nos tratamos de comunicarnos con usted al numero celular 3204087283 y nos pasaba a buzón.</p> <p>Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA esta en un continuo mejoramiento con tal que nuestros usuarios queden satisfechos con nuestros servicios brindados..</p> <p>Atentamente,</p>	oportunidad en la atención
9	01-SIAI-001360-E-2019	04/03/2019	CARLOS ANDRES SOTO	Demora en atencion del servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/03/18	14	01-SIAI-001653-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recepcionó su manifestación y la realizo el debido seguimiento.</p> <p>Señor Carlos Andrés, intentamos comunicarnos con usted al numero celular 3102297957 donde pasaba a buzón con el fin de ampliar la información sobre los datos de su esposa para realizar el debido seguimiento siendo imposible , por lo tanto se le recordó al personal de urgencias la importancia de una atención oportuna y humanizada con todos nuestros usuarios quienes son nuestra razón de ser.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, como también para una próxima dejar los datos completos de la persona quien recibe la atención para realizar un seguimiento a fondo, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	oportunidad en la atención
10	01-SIAI-001372-E-2019	04/03/2019	ANAIDA ELIZABETH MANRRIQUE RAMIREZ	Demora en atencion del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/19	15	01-SIAI-001683-S-2019	<p>En atención a la manifestación prestada por usted señora Anaida, me permito informarle que la oficina de atención al usuario realizo el debido seguimiento, encontrado que ese día se evidencio un flujo de usuarios mayor a lo acostumbrado, ademas los usuarios son atendidos de acuerdo a la clasificación del triage mas en orden de llegada.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios</p>	oportunidad en la atención
11	01-SIAI-001362-E-2019	04/03/2019	IVAN SANCHEZ RIOS	Se siente inconforme con la atencion de la entrega de medicamentos	Queja	Eduardo Santos	Farmacia	2019/03/18	14	01-SIAI-001655-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario realizo el debido seguimiento encontrando lo siguiente:</p> <p>Señor Iván, verificando la manifestación usted no registra numero de teléfono ni correo electrónico, para establecer comunicación y esclarecer los hechos. De igual manera se socializa con el personal la importancia de brindar una atención oportuna y el buen trato con los usuarios que acuden a los diferentes servicios prestados la ESE Carmen Emilia Ospina, estas personas son contratadas solo para la atención en el servicio de farmacia y no realizar distintas funciones .</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención para una próxima ocasión registra datos completos para sí realizar el debido seguimiento. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención

12	01-SIAI-001364-E-2019	04/03/2019	ORFILIA MURCIA	Se queja porque no la atendieron en la cita de la toma de RX	Queja	Canaima	RX	2019/03/18	14	01-SIAI-001658-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario realizó el debido seguimiento.</p> <p>Señora Ortilia, el día 18/03/2019 nos estuvimos tratando de comunicar con usted marcándole al numero celular 3227176709 timbro en varias ocasiones siendo imposible hablar con usted, por lo tanto es imposible darle trámite a su queja por no ser clara; igualmente se les recuerda al personal de rayos x en general la importancia de cumplir los horarios pertinentes para la toma de cada examen con nuestros usuarios y brindarles una atención oportuna y humanizada.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
13	01-SIAI-001370-E-2019	04/03/2019	BIBIANA FEULLET ALVARO	Demora en atención del servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/18	7	01-SIAI-001660-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Bibiana, permitamos informarle que se le recordó al personal de facturación en general la importancia de tener una atención integral y humanizada con nuestros usuarios, intentamos comunicarnos con usted el día de hoy al numero celular 3136148373 para ampliar más la información pero estaba el numero fuera de servicio.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, para una próxima solicitamos al menos nombres de la persona con quien tuvo el inconveniente para realizar a fondo el seguimiento; la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
14	01-SIAI-001361-E-2019	04/03/2019	MERSHY TOVAR SALAZAR	Sugiere un dispensador de agua para el servicio de consulta externa	Sugerencia	Canaima	Consulta externa	2019/03/18	14	01-SIAI-001661-S-2019	<p>En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur Dr Raúl Pérez para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Mershy, permitamos comunicarle que se ha hecho el requerimiento para adquirir un dispensador de agua y así satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus sugerencias; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.</p>	sugerencia
15	01-SIAI-001530-E-2019	11/03/2019	EDNA KATHERINE ESCOBAR ARIAS	Demora en atención del servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/03/19	8	01-SIAI-001672-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Edna Katherine, revisando los registros clínicos solamente se encontró registro de clasificación TRIAGE, el día 06 de marzo de 2019, en el centro de salud de palmas por el servicio de urgencias. Con esta información y la obtenida en conversación telefónica personal con usted se pudo establecer que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La usuaria no esperó atención medica, por demora de mas de 3:30 h/m y se retiró del servicio.</li> <li>- Fue clasificada como Triage V, a las 9:32 am, y la usuaria reporta haber llegado al servicio a las 8:30 am. Según esta información, se puede establecer, que hubo demora en la atención para clasificación triage de 1 hora aproximadamente. Falto información clara a la usuaria sobre su clasificación triage y la posible espera, que según el modelo de atención puede ser mayor a 2 horas.</li> </ul> <p>Para mejorar la demora en la clasificación triage, en los servicios de urgencias en las horas de mayor demanda se estableció una auxiliar de línea de frente, que gestiona el servicio en la sala de espera.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presento en el proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
16	01-SIAI-001540-E-2019	11/03/2019	JORGE E. NUÑEZ	Sugiere mejores baños, sillas para la sala de espera	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2019/03/19	8	01-SIAI-001666-S-2019	<p>En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Jorge Enrique, permitamos informarle que desafortunadamente hay usuarios que llegan al servicio de urgencias en estado de alteración o comportamientos inadecuados que ocasionan daños en el centro de salud como es el caso del lavamanos del baño de pacientes que lo rompieron. El área de mantenimiento ya tiene el requerimiento para el respectivo cambio, referente al televisor de sala de espera se dañó y esta en el proceso de compra; en cuanto a las sillas de espera el espacio es insuficiente para la gran demanda de usuarios que se atiende en el servicio de urgencias sin embargo esperamos que con la entrega del CAIMI, se mejore nuestros servicios referente a la infraestructura.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la atención, la institución se encuentra en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.</p>	sugerencia
17	01-SIAI-001535-E-2019	11/03/2019	MERY ARRIETA	Se queja con las auxiliares y manifiesta que hablan por celular	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/24	13	01-SIAI-001778-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Mery, permitamos informarle que se hará seguimiento al personal de enfermería de urgencias con respecto al manejo de celular, una de las políticas institucionales es brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios, procesos que algunas ocasiones se ve estropeado por alto flujo de pacientes que consultan nuestros servicios y dilatan el tiempo de atención a los mismos.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud

18	01-SIAI-001531-E-2019	11/03/2019	NOHORA ALBA COLLAZO	Se queja por mucha demora para el resultado para el resultado de un RX	Reclamo	Palmas	Consulta externa	2019/03/21	10	01-SIAI-001729-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Nohora, permítanos informarle que el resultado del rayos x de tórax , ya le fue entregado; la secretaria de gerencia Olga Yacuma se comunico con usted e informándole que el resultado lo reclamara en el centro de salud de las palmas.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
19	01-SIAI-001534-E-2019	11/03/2019	ANONIMO	Se siente inconforme con la atención de la jefe Olga Rodriguez	Queja	Granjas	Consulta externa	2019/03/24	13	01-SIAI-001777-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor/a, permítanos informarle que en vista que la manifestación no registra datos completos del usuario no se le pudo realizar el debido seguimiento a la queja.</p> <p>Ofrecemos disculpas por el suceso presentado, para una próxima ocasión dejar datos completos para así realizar el seguimiento pertinente. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
20	01-SIAI-001536-E-2019	11/03/2019	LILIANA ORTIZ	Demora en atención del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/24	13	01-SIAI-001776-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomformidad al jefe de zona sur centro de salud de ipc para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Liliana, permítanos informarle que se realizo revisión y no se encontró registro del año 2019, nos da a entender que se encontraba en condición de acompañante, por tal motivo no se pudo verificar tiempo de espera para la atención. Respeto al llamado del usuario no se encontró en el servicio, es de resaltar que debido al elevado numero de personas que consultan en el servicio (ocasionando mucho ruido en la sala de espera) y la distancia que hay en la sala de espera y los consultorios, el medico da un tiempo prudente para que el usuario pueda llegar al consultorio, ademas no tiene como saber si esta o no solo haciendo los respectivos 3 llamados.</p> <p>Adicional a lo demas es de resaltar en las ultimas semanas se ha aumentado significativamente la calidad del servicio de urgencias lo cual prolonga los tiempos de atención tanto para la valoración inicial como para la valoración con reporte de paradinicos a pesar de las medidas de contingencias tomada por la institución.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
21	01-SIAI-001537-E-2019	11/03/2019	YESSICA MARCELA QUINTERO ROJAS	Demora en atención del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/24	13	01-SIAI-001773-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento</p> <p>Señora Jessica , en relación a la atención recibida en el servicio de urgencias Canaima me permito informarle que para realizar seguimiento es importante contar con la información completa, sin embargo es notable informarle que debido a la concurrencia de gran cantidad de pacientes provoca congestión del servicio de urgencias prolongado demora en la atención.</p> <p>Como medidas de contingencia la ESE Carmen Emilia Ospina dispuso de la contratación de un medico adicional en el servicio, ademas de contar con personal auxiliar de enfermería en sala de espera, para la identificación y priorización de la atención de paciente.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
22	01-SIAI-001538-E-2019	11/03/2019	ELISEO ISAAC CARDOZO	Demora en atención del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/24	13	01-SIAI-001774-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomformidad al jefe de zona sur centro de salud de ipc para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Eliseo, permítanos comunicarle que realizamos el respectivo seguimiento a los hechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisando historia clínica fue clasificado a las 07:04 am como triage IV, el paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos , complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente. El tiempo de espera es hasta 120 minutos.</li> <li>- Se reviso resultados de laboratorios con hora de 09:52 am y se procede a realizar el llamado a la consulta de valoración con resultados hacia las 11 :59 am, como reposa el registro en la historia clínica, pero el usuario estaba ausente , es llamado en varias oportunidades por tanto deciden cerrar historia clínica.</li> </ul>	oportunidad en la atención

23	01-SIAI-001528-E-2019	11/03/2019	YESSICA JOL MONTAÑA	Demora en atención del servicio de urgencias	Queja	Ipc	Urgencias	2019/03/22	11	01-SIAI-001767-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Yessica, nos permitimos informarle que la atención realizada a su señora madre María Stella Vargas, revisando el triage la demora en los signos vital es de 23 minutos y abrió ingreso en 6 minutos, la usuaria fue clasificada como triage IV ( tiempo de la atención debe ser menor a 4 horas según resolución 5596 del año 2015) La paciente presenta condiciones medicas que no comprometen su estado general ni representa un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. Esto indica que la usuaria fue atendida dentro de los tiempos establecidos por las leyes Colombianas según la clasificación a cada paciente, por lo cual se considera que la atención fue oportuna.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
24	01-SIAI-001539-E-2019	11/03/2019	JESICA PARRA	Demora en atención de la auxiliar de enfermería Angelica	Reclamo	Canaima	Hospitalización	2019/03/24	13	01-SIAI-001775-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Jessica, me permito informarle lo siguiente:</p> <p>El usuario Julián Andrés Rodríguez Parra, se encontraba en observación desde el 9 de Marzo con orden de reubicación cada 4 horas, entre otros medicamentos.</p> <p>El traslado al servicio de hospitalización el día 10 de Marzo de 2019 y dado de alta el día 11; tiempo en el cual el servicio de observación fue atendido por varias auxiliares entre ellas la auxiliar Angélica Portes.</p> <p>El 11 de Marzo de 2019 al conocer el copago la madre del menor, refiere no haber recibido las atenciones</p>	oportunidad en la atención
25	01-SIAI-001529-E-2019	11/03/2019	XIMENA MONTAÑA	Se queja por la funcionaria Ruby Moreno .	Queja	Siete de Agosto	Atención al Usuario	2019/03/22	11	01-SIAI-001766-S-2019	<p>En atención al reclamo presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad encontrando lo siguiente:</p> <p>Señora Ximena, intentamos comunicarnos con usted vía telefónica al número celular 3133361447 sin lograr comunicación en vista que pasaba siempre a buzón; el fin de la llamada era de ampliar la información, por lo tanto me permito informarle que para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita preferencial ( Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la instalación de 1 teléfono en cada centro de salud de la Carmen Emilia Ospina y están en total funcionamiento para la asignación de citas. De igual manera se le recordó a la funcionaria Rubianith Moreno la importancia de tener una atención oportuna a nuestro usuarios.</p> <p>La ESE Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción y asignación citas para todos los centros de salud.</p>	Actitud
26	01-SIAI-001688-E-2019	18/03/2019	JUSLEADY CATHERINE MORENO	Se queja por falta de información al momento de abrir el ingreso	Queja	Canaima	Consulta externa	2019/03/27	9	01-SIAI-001806-S-2019	<p>Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona Sur del centro de salud de Canaima, quien realizó seguimiento a los hechos manifestados.</p> <p>Señora Jusleady, según los registros administrativos de facturación en el servicio de consulta externa la cual fue atendida por la auxiliar de facturación Karla Alejandra Rodríguez quien le informo la comprobación de derechos al momento de facturar, el proceso de direccionamiento y agendamiento para los métodos de planificación los realizó el área de prevención y promoción con quienes se habló y explican que en el momento de dar a las usuarias las ordenes les explican que deben solicitar autorización más en el casouyo de ser contributivo.</p> <p>Cabe resaltar que nuestra política Institucional va encaminada a que nosotros como trabajadores establezcamos 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 lugar a duda la esencia de nuestro quehacer diario.</p>	Actitud
27	01-SIAI-001687-E-2019	18/03/2019	DAYANA CUBILLOS	Se queja por la atención de la Dr. Korine Guevara Manchola, donde manifiesta que es una persona desagradable y gorsera	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAI-001845-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Dayana, nos permitimos informarle que se socializo con la Dra Jane Korinne Guevara Manchola su queja en cuanto a la forma que se dirigió la profesional quien acepta que no tuvo a su hija como paciente, pero se vio en la obligación de llamar a la policia de infancia y adolescencia debido a la forma como usted estaba tratando a la menor, los profesionales de la institución están en la obligación de llamar a los entes de control si evidencia algunas irregularidades o manejos no adecuados de los padres hacia los menores de edad.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.</p>	Actitud
28	01-SIAI-001683-E-2019	18/03/2019	SEBASTIAN ALMARIO	Demora en atención del servicio de urgencias y la demora por la entrega de resultado de los resultados	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAI-001830-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Sebastián, permítanos informarle en cuanto a su inconformidad lo siguiente:</p> <p>El paciente fue atendido en el triage, el día 17 de Marzo de 2019 a las 8:53 horas, con clasificación triage IV. A las 11:20 horas fue atendido por la medica Ayda Ramos, con diagnostico de fiebre no especificado y orden de toma de laboratorios para posterior revaloración.</p> <p>A las 11:37 horas se realizó la toma del cuadro hemático y administración de acetaminofen según ordenes medicas por parte de la auxiliar de enfermería Adriana Castro.</p> <p>Se recibe llamado de parte de laboratorio quienes informan que la muestra de cuadro hemático esta coagulada por lo cual se debe repetir la toma de examen, inmediatamente se realiza llamado al numero que registra en la historia clínica del paciente sin lograr comunicación.</p> <p>A las 2:30 horas se presenta el paciente de nuevo en el servicio, se le informa de las razones por las cuales se debe repetir el examen y tomar nueva muestra del cuadro hemático.</p>	oportunidad en la atención

29	01-SIAI-001701-E-2019	18/03/2019	SINDY JOHANA ALMARIO CAICEDO	Demora en atencion del servicio de urgencias.	Queja	Palmas	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAI-001836-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, la Oficina de Atención al Usuario envió su queja al jefe de zona Oriente del centro de salud de palmas, quien realizó el respectivo seguimiento.</p> <p>Señora Sindy, el caso concreto que reporta es la queja por los servicios prestados a la niña ASHLY SALOME RODRIGUEZ, quien expresa demora en la atención de urgencias, se pudo establecer:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La usuaria manifiesta que llegó a 9:30 am, según llamada telefónica, porque la queja es ilegible.</li> <li>2. Se ingresó a Triage a las 10:10:42 am, se clasificó como Triage IV, tiempo aproximado de espera mas de 2 horas.</li> <li>3. Se abrió ingreso a las 10:13 am, para atención médica.</li> <li>4. Se llamó a consultorio a las 12:30 pm.</li> <li>5. Registro clínico de la atención a las 12:36 pm.</li> </ol> <p>Según estos registros hubo demora leve en la atención, si nuestro parámetro es que el triage IV se debe</p>	oportunidad en la atención
30	01-SIAI-001695-E-2019	18/03/2019	YUDI ANGELICA SUAREZ	Se siente inconforme por la atención del servicio de facturación	Queja	Palmas	Consulta externa	2019/03/29	11	01-SIAI-001844-S-2019	<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 de facturación Johana Ortiz del centro de salud Palmas, donde se realizó el debido seguimiento.</p> <p>Señora Yudi, me permito informarle que hablamos con la auxiliar de facturación Yenni Marcela Chala Pinto, quien atiende en el servicio de consulta externa y nos manifiesta que de antemano ofrece disculpas si se sintió irrespetada o inconforme por la atención prestada y acepta el error de haber estado hablando vía telefónica (tema personal). Con respecto a la agenda del medico Rene Serrano, el medico no se presenta a trabajar y el ingreso estaba abierto. Queda con el compromiso de continuar prestando un excelente servicio y un buen direccionamiento al usuario.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.</p>	oportunidad en la atención
31	01-SIAI-001686-E-2019	18/03/2019	DANIEL GALINDO	Demora en la entrega de los resultado de laboratorios	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAI-001838-S-2019	<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 de laboratorio clínico Dra Diana Paola Rodríguez Molano, para que realizara el seguimiento.</p> <p>Señor Daniel, se verifico por numero de identificación y nombre completo en el sistema de laboratorios y se evidencia que no se encuentra registro en nuestro sistema. Además no especifica si la atención fue suya o de algún familiar, no es clara la queja .</p> <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>	oportunidad en la atención
32	01-SIAI-001681-E-2019	18/03/2019	JUAN FELIPE PERDOMO	Se queja por la inconformidad en el area de espera de urgencias, porque las sillas se ocupan por los acompañantes	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAI-001846-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Norte, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos.</p> <p>Señor Juan Felipe, le informamos que la atención del servicio de urgencias, esta dada por la clasificación del triage, incrementándose en estos meses la demanda de consulta por el diagnostico fiebre del dengue y el cual requiere toma de laboratorios y seguimiento periódico de acuerdo a su evolución o signos de alarma, lo que aumenta los tiempos de espera en el centro de salud. Además del que el centro de salud de granjas no cuenta con una sala de espera adecuada de acuerdo a la gran demanda de pacientes que consultan, sin embargo esta próxima la entrega del proyecto del CAMI, donde se van a mejorar las condiciones de infraestructura y así brindar una mejor calidad de nuestros servicios.</p> <p>Es de resaltar la buena intención 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>	oportunidad en la atención
33	01-SIAI-001693-E-2019	18/03/2019	ALEXANDRA TRUJILLO	Demora en atencion del servicio de urgencias.	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAI-001833-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud palmas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Alexandra, permitamos informarle según los registros administrativos y clínicos que se le realizó, se encontró que el total de tiempo empleado en la atención fue de aproximado 25 minutos, ya que el triage se realizó a las 3:34:47 am, el ingreso se abrió a las 3:35 am, se llamo a la consulta a las 3:54 am, definiendo conducta a las 3:59 am, consideramos que la atención fue oportuna para la clasificación triage IV como fue clasificada.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inconformidades, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
34	01-SIAI-001685-E-2019	18/03/2019	MARTHA SANCHEZ	Se queja por la atención de la auxiliar Eucaris	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAI-001837-S-2019	<p>En atención a la queja de buzón 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 de Canaima, quien realizo el seguimiento pertinente.</p> <p>Señora Martha, con respecto a la inconformidad que tiene relación el día 12 de Marzo de 2019, nos manifiesta la demora en la atención hacia su hija y la posible preferencia en la atención dada en pacientes traídos por la auxiliar de consulta externa Eucaris Velásquez, no se logro establecer el tiempo de espera de la atención, pues la madre no adjunta el numero de documento o nombre completo de la menor, por lo cual no se pudo verificar en historia clínica dicha información.</p> <p>En horario de 7:00 pm en que refiere la usuaria ocurrieron los hechos la institución dispone de una auxiliar de línea de frente la cual esta atenta a priorizar la atención de menores con signos de alarma y el personal auxiliar de triage, esta entrenado para clasificar como prioritario o no la atención de los pacientes teniendo en cuenta</p>	oportunidad en la atención

35	01-SIAI-001697-E-2019	18/03/2019	JOSE LUIS GASPAS FIERRO	Se queja por la atención de la Dr. Lina María Lizzano Fierro, se sintió inconforme por la manera que los atendió.	Queja	Palmas	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAI-001843-S-2019	<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 Centro de Salud de palmas donde se realizó el debido seguimiento.</p> <p>Señor José Luis, nos permitimos informarle que en ningún momento la Dra Lina María Lizzano quiso ser irrespetuosa en el interrogatorio, simplemente quería descartar una posible causa del cuadro clínico, por lo demás se le realizó los exámenes complementarios pertinentes y se dejó en observación, los exámenes de toxicología no se toman en el primer nivel de atención por eso no se solicitaron, pero se le indico estudios complementarios y valoración.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.</p>	Actitud
36	01-SIAI-001690-E-2019	18/03/2019	JAROL RODRIGUEZ DIAZ	Se queja por la mala atención del servicio de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2019/03/29	11	01-SIAU-001848-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Jarol, permítanos informarle se socializo con la auxiliar de facturación Yudi Sorley Gómez sobre su inconformidad, quien manifiesta que hubo una demora en el llamado de triage aclarando que el ingreso se abrió en el debido momento informándole que debía esperar el llamado al triage, es de aclarar que ese día se encontraba congestionado el servicio y por error en el sistema se ve en la obligación de ingresarlo nuevamente al sistema para que posteriormente le realicen el respectivo triage.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
37	01-SIAI-001710-E-2019	18/03/2019	ANONIMO GRANJAS	Demora en atención del servicio de urgencias.	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAU-001847-S-2019	<p>de Atención al usuario remitió al jefe de zona norte, con el fin de que se tome los correctivos necesarios , para que situaciones como esta no se vuelvan a presentar.</p> <p>Anónimo, quiero en nombre de la empresa social del Estado Carmen Emilia Ospina que represento ofrecer disculpas por la incomodidad generada dentro del proceso de atención y a su vez solicitarle que para una próxima inconformidad coloque su nombre completo, número de identificación, dirección de su domicilio, para así mismo poder revisar la historia clínica y dar una respuesta mas exacta en los tiempos de atención. Revisando las atenciones del día 13 de Marzo de 2019, se evidencia que hubo atención continua y permanente por parte de los profesionales, sin embargo se realizaron los seguimientos respectivo frente a los expuestos en la queja.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
38	01-SIAI-001840-E-2019	18/03/2019	BERNARDO FAJARDO	Demora en atención del servicio de urgencias.	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAU-001832-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Bernardo, le informamos que se realizó reunión con el personal auxiliar, se verificó con cuadro de turno en mano para confrontar y conocer quien fue el de ese tipo de comentarios y conocer lo que realmente sucedió, para lograr realizar el respectivo reporte; pero al momento de indagar, ninguno manifestó haber dicho lo anterior.</p> <p>Se le realizaron varias llamadas al número de celular 3183913584, pero fue imposible la comunicación por que solo timbraba en dos oportunidades y después sonaba apagado.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
39	01-SIAI-001707-E-2019	18/03/2019	ILIANY AVILA PERDOMO	Demora en atención del servicio de urgencias.	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/29	11	01-SIAU-001831-S-2019	<p>En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Iliany, efectivamente la importancia para la atención de los menores de edad es prioridad, los pacientes que llegan al servicio de urgencias con heridas abiertas, le realizan el llamado inmediatamente al área de reanimación y se realiza el respectivo lavado y la limpieza de la herida, posteriormente se realiza la clasificación del triage, dependiendo de esta clasificación si la herida tiene un compromiso vital es atendido inmediatamente, de lo contrario se clasifica como triage III y esperan la atención para realizar la sutura de la herida.</p> <p>En este caso se cumplió los tiempos establecidos para el triage ya que se atendió en 1 hora de espera.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
40	01-SIAI-001853-E-2019	26/03/2019	NANCY TERESA RODRIGUEZ CHIMBACO	Se queja por el servicio de la toma de RX.	Queja	Canaima	RX	2019/04/03	9	01-SIAU-001886-S-2019	<p>la inconformidad al jefe de zona Sur centro de salud de Canaima donde se realizó el debido seguimiento.</p> <p>Señora Nancy, me permito dar respuesta a su inconformidad, el día 20 de Marzo de 2019 la cita que tenía de Rx era a las 2:00 pm, es importante tener presente que deben llegar media hora antes para cumplir con la cita, donde ese día se encontró congestionado el servicio de consulta externa, posiblemente estas fueron las causas que provocaron alguna demora en el servicio de facturación. Por lo demás este servicio ha presentado un buen comportamiento en indicadores de eficiencia y eficacia, que demuestra el flujo adecuado de los procedimientos del proceso.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención a nuestros usuarios.</p>	oportunidad en la atención

41	01-SIAI-001858-E-2019	26/03/2019	ESTRELLITA CELIX YUSUGUAIRA	Demora en atencion del servicio de urgencias.	Queja	Granjas	Urgencias	2019/04/03	9	01-SIAU-001883-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Estrellita, le informamos en cuanto a su inconformidad de las sillas que se encuentran en el área de la sala de espera, las sillas que se encuentran en los centros de salud, son ocupadas por los acompañantes de los usuarios, se debe decir que el servicio se trata de distinguir el ingreso a un solo acompañante por pacientes, sin embargo debido a la congestión de usuarios no hay sillas disponibles para todos, de esta manera hay algunos que deben quedar de pie como acompañante. Por lo tanto se socializa nuevamente con el personal de la institución, la importancia de manejar las prioridades en su caso las mujeres en estado de embarazo.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
42	01-SIAI-001855-E-2019	26/03/2019	ORFILIA LOZADA RINCON	Demora en atencion del servicio del call center	Queja	Palmas	Call Center	2019/04/03	9	01-SIAU-001888-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, en el área de atención al usuario recibí su inconformidad realizando el seguimiento. Señora Orfilia, me permito comunicarle lo siguiente en cuanto a su inconformidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Ese Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción y asignación citas para todos los centros de salud.</li> <li>2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita referencial (Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la instalación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y están en total funcionamiento para la asignación de citas.</li> <li>3. De igual manera nos comunicamos con usted el día 03 de abril al número 3104843141 y nos manifestó que la funcionaria de atención al usuario Karla Bocanegra del centro salud de Canaima le realizó agendamiento de la cita que necesitaba.</li> </ol>	oportunidad en la atención
43	01-SIAI-001848-E-2019	26/03/2019	MARTHA COMETA TABAR	Se queja por el servicio de la toma de RX.	Queja	Canaima	RX	2019/04/03	9	01-SIAU-001875-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Martha, me permito comunicarle su inconformidad por la no entrega del resultado en un CD de la toma del rx, este inconveniente se presentó por la mala calidad de los CD al grabar, anomalía que fue dirigida al almacén de la empresa y fue solucionado inmediatamente.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
44	01-SIAI-001857-E-2019	26/03/2019	DORIS JARAMILLO	Se queja por el servicio de la toma de laboratorios y la entrega del resultado	Queja	Palmas	Laboratorios	2019/04/03	9	01-SIAU-001855-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Doris, permítanos informarle que se realiza verificación en el sistema de laboratorios donde no es posible encontrar registros de alguna solicitud a nombre suyo pendiente de exámenes por realizar, igualmente se verifica en los formatos de fallas de muestra y solicitud de una segunda muestra y no es posible evidenciar algún registro.</p> <p>Le realizamos una llamada telefónica al número 0675136 para establecer si su asistencia al servicio de urgencias correspondía como acompañante del paciente, no fue posible la comunicación para aclarar los motivos y detalles de la mala atención con referencia a su inconformidad. Para una próxima oportunidad dejar claro el dato de fecha de atención, documento de identidad de la persona a la que se le realiza el ingreso a la institución para hacer un seguimiento preciso.</p>	oportunidad en la atención
45	01-SIAI-001846-E-2019	26/03/2019	MARLENY SUAREZ	Demora en atencion del servicio de urgencias.	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/03	9	01-SIAU-001875-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Marth, me permito comunicarle su inconformidad por la no entrega del resultado en un CD de la toma del rx, este inconveniente se presentó por la mala calidad de los CD al grabar, anomalía que fue dirigida al almacén de la empresa y fue solucionado inmediatamente.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
46	01-SIAI-001854-E-2019	26/03/2019	JOSUE TARAZONA VALDERRAMA	Demora en atencion del servicio de urgencias.	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/03	9	01-SIAU-001902-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Josué, permítanos informarle sobre su inconformidad, revisando los datos en mención se establece que si hubo demora en la atención, de igual forma se revisó el número de ingresos que registraron en el servicio de urgencia en la fecha mencionada, donde se evidenció la concurrencia de gran cantidad de pacientes, lo que provoco congestión del servicio.</p> <p>Como medidas de contingencia la institución cuenta con personal auxiliar de enfermería en sala de espera, para la identificación y priorización de la atención de paciente.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención
47	01-SIAI-001851-E-2019	26/03/2019	KAROL DAYANA MEDINA MORENO	Demora en atencion del servicio de urgencias.	Queja	Granjas	Urgencias	2019/04/03	9	01-SIAU-001903-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Karol, nos permitimos informarle, revisándole su historia clínica se encontró lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza atención en el consultorio del triage a las 12:13 horas con clasificación Triage IV (Tiempo de espera para la atención hasta de 120 minutos).</li> <li>- Es valorada por la Dra Paula González Tafur a las 13:00 horas quien le ordena toma de hemograma para posterior revaloración con reportes.</li> <li>- El resultado del laboratorio fue validado en Athenas a las 15:31 horas.</li> <li>- Regresa al servicio a las 16:19 horas para solicitar la revaloración de los exámenes y se pasan inmediatamente a la médica tratante.</li> <li>- Finalmente es revalorada con resultados de laboratorio a las 18:18 horas con orden de manejo ambulatorio.</li> </ul>	oportunidad en la atención



48	01-SIAI-001850-E-2019	26/03/2019	DIANA PATRICIA SANCHEZ ESCANDON	Demora en atencion del servicio del call center	Queja	Canaima	Call Center	2019/04/03	9	01-SIAU-001801-S-2019	<p>n atención a la queja presentada por usted señora Diana, el área de Call Center recibió su inconformidad encontrando lo siguiente:</p> <p>1. La Ese Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción y asignación de citas para todos los centros de salud, el programa que se maneja es el Elastix y realiza asignación automática del turno que le corresponde para ser atendido por un agente, es de aclarar que el automáticamente cierra el sistema a las 05:00 pm, por lo tanto fué el inconveniente presentado con su llamada.</p> <p>2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita preferencial ( Adulto</p>	oportunidad en la atención
----	-----------------------	------------	------------------------------------	--	-------	---------	-------------	------------	---	-----------------------	--	----------------------------