

ABRIL 2019

ESE CARMEN EMILIA OSPINA

CONSOLIDADO DE PQRS

N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-001989-E-2019	01/04/2019	HILLARY FERNANDA SANTOS GONZALEZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/10	10	01-SIAU-002046-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 Hillary, me permito informarle que se hizo revisión del personal de turno en la fecha indicada y por consiguiente se hace el seguimiento al personal, de igual manera ofrecemos disculpas por darnos su sugerencia para continuar con nuestro proceso de mejora y seguir brindando una atención de calidad a nuestros usuarios. 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>	oportunidad en la atención
2	01-SIAU-001964-E-2019	01/04/2019	MARIA DEL CARMEN QUIROGA PEÑA	Se queja por la mala atención en el servicio de facturación	Queja	Canaima	Consulta externa	2019/04/10	10	01-SIAU-002044-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad a la coordinadora de facturación, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos manifestados.</p> <p>Señora María del Carmen, nos permitimos informarle que referente a la auxiliar de facturación del Módulo 3 en la cual nos manifiesta su inconformidad por la mala atención prestada el día 27 de Marzo del 2019 en las horas de la mañana, se realiza acercamiento con la auxiliar Mercedes Rivas se decide socializar con ella, sobre el buen trato a los usuarios, dirigirse con respeto, que el tono de voz que se debe usar para explicar los diferentes aspectos a los usuarios debe ser de una manera amable para que la atención y el ambiente se tome de al menos tanto para ellos como para nosotros; todo con el fin de poder brindar un buen servicio tanto al área preferencial como el resto de nuestros usuarios.</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
3	01-SIAU-002146-E-2019	08/04/2019	ANGIE KATHERINE OTALORA ARIAS	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/17	10	01-SIAU-002259-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 Angie, permítanos informarle en otra oportunidad donde nos manifieste alguna inconformidad es importante, nos escriba datos completos como nombres y apellidos y número de identificación, para así mismo dar respuesta exacta en este caso los datos de su hija, se le pregunta a las auxiliares de enfermería y ellas responden que no tienen conocimiento en cuanto a la menor de edad.</p> <p>De igual manera la E.S.E. Carmen Emilia Ospina tiene como propósito EL SERVICIO CON EXCELENCIA HUMANA, se implementaran los correctivos necesarios para suministrar de manera asertiva la información requerida por los pacientes, se les recordó al personal de urgencias en general la importancia de prestar los servicios de salud humanizados, eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad y seguridad establecidas. Así mismo, en la POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, se resalte las habilidades de la comunicación siendo esenciales para un intercambio humanizado, integrando los distintos modos del lenguaje: la palabra, la mirada, el lenguaje no verbal, el silencio, el acompañamiento, la escritura, las señas, los recuerdos, la postulación e incluso el tacto.</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad encontrando lo siguiente:</p>	Actitud
4	01-SIAU-002161-E-2019	08/04/2019	DANIELA GUARNIZO	Se queja por la mala atención en el servicio del call center	Queja	Palmas	Call center	2019/04/16	8	01-SIAU-002240-S-2019	<p>Nos comunicamos con usted señora Daniela, vía telefónica al número 3108054125 y nos manifestó que solicitó la cita por el teléfono a la línea amiga del call center y ya fue atendida, permítanos manifestarle lo siguiente:</p> <p>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 de citas para todos los centros de salud.</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 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 esta en total funcionamiento para la asignación de citas.</p>	oportunidad en la atención

5	01-SIAU-002154-E-2019	08/04/2019	ALEXANDRA CAHAVARRO BUSTOS	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/04/17	9	01-SIAU-002270-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Alexandra, me permito informarle que estuvimos marcando al numero celular 314 299 79 11 móvil registrado por usted, siendo imposible la comunicación; en el sistema tanto de facturación como historias clínicas, no aparece ningún movimiento de atención realizada a usted, se sugiere que en el momento de remisión de una queja se debe especificar si es acompañante de un usuario para poder hacer seguimiento a su solicitud.</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
6	01-SIAU-002155-E-2019	08/04/2019	JHILSON ORLANDO JIMENEZ MURCIA	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa poe el Dr. Jose Francisco Cera Alcalá	Queja	Canaima	Consulta externa	2019/04/17	9	01-SIAU-002261-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Jhilson, me permito informarle que se realizo acercamiento con el Doctor francisco Cera quien nos informa que revisando su historia clínica y el resultado de los exámenes, salieron normal, de igual manera se reviso los ingresos anteriores y se encuentra que ha consultado para aplicar una inyección antitético, para control medico general, consulta de adulto joven, poli parasitismo y la ultima consulta fue por lumbago le ordenaron laboratorios que fue los que el Dr cera analiza y son normales. En ningún ingreso, aparece diagnostico de urolitiasis y tanto los laboratorios como el examen físico, no son sugestivos de este problema. El Dr francisco Cera recomienda que debe seguir el tratamiento indicado y volver a controles. En caso de una patologia aguda debe acudir al servicio de urgencias.</p> <p><i>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los Cordial saludo:</i></p>	Actitud
7	01-SIAU-002162-E-2019	08/04/2019	LUZ MIRIAM LAISECA JIMENEZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/04/17	9	01-SIAU-002269-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 Luz Miriam, me permito informarle que revisando la historia clínica se encontró lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistió a consulta el día 02 de Abril de 2019 a las 16:48 horas valorado por la medica Vanesa Rincón con Dx Dolor abdominal y orden de toma de laboratorios y aplicación de medicamentos intrahospitalaria para posterior revaloración con reportes. - Las muestras de laboratorios fueron tomadas a las 17:16 horas y el resultado fue validado en la pagina de Athenea a las 18:28 horas del mismo día. - Posteriormente fue revalorada por el medico Jorge Betancourt quien da orden de observación por <i>Diagnostico de gastritis</i>. 	oportunidad en la atención
8	01-SIAU-002339-E-2019	15/04/2019	JHOAN SEBASTIAN LOZADA	Se queja por la mala atención en el servicio del call center	Queja	Palmas	Call center	2019/04/17	9	01-SIAU-002268-S-2019	<p>Cordial saludo</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención recibió su inconformidad , encontrando lo siguiente:</p> <p>Señor Joan, es imposible realizar un debido seguimiento no hay coherencia con lo que dice y es inconcluso , lo invito a que en una proxima inconformidad sea claro y preciso para poder dar respuesta completa a su manifestación.</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 todos nuestros usuarios quienes son sin lugar duda nuestra razón de ser.</p>	Actitud
9	01-SIAU-002335-E-2019	15/04/2019	PILAR CORTES GARCIA	Se queja por la mala atención en el servicio del call center	Queja	Granjas	Call center	2019/04/17	10	01-SIAU-002273-S-2019	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informare la oficina de atención al usuario recibió la inconformidad para que realizar el debido seguimiento.</p> <p>Señora Pilar, nos comunicamos con usted vía telefónica al numero 3124832180 donde nos manifestó la inconformidad que había tenido con una de las agentes del call center de la institución, siendo imposible la identificación de la funcionaria ya que no se acordó del nombre de ella. De igual manera, para una próxima inconformidad por favor registra el nombre completo del funcionario para así poder realizar el debido proceso o descargos.</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

10	01-SIAU-002337-E-2019	15/04/2019	KAREN DAYANA GARCIA RESTREPO	Se queja por la mala atención en el servicio del call center	Queja	Granjas	Call center	2019/04/17	10	01-SIAU-002272-S-2019	<p>Cordial saludo</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención recibió su manifestación para realizar el debido seguimiento.</p> <p>Nos comunicamos con usted señora Karen, vía telefónica al numero celular 3223907710 manifestándonos que ya fue atendida en la cita de odontología de igual manera se le asigno nuevamente otra cita de control con odontología para el día 24/04/19 a las 02:00 pm con la Dra Andrea Cabrera en el centro de salud de canaima, por lo tanto me permito informarle 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 citas para todos los centros de salud.</p>	Actitud
11	01-SIAU-002344-E-2019	15/04/2019	MARINELA CELIS	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002398-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Marinela, comedidamente me permito informar que los datos suministrados son insuficientes para adelantar averiguaciones pertinentes y poder corregir las probables causas que ocasionaron aparente demora. Así mismo se explica que para la atención por el servicio de urgencias se cuenta con la clasificación TRIAGE, mediante el cual se hace una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que acceden al servicio de urgencias, identificando aquellos que tienen mayor riesgo (no considera el orden de llegada) y priorizando los casos de emergencia o reanimación. En la epidemia de dengue actual, ante la congestión del servicio de urgencias se hizo NECESARIO dar prioridad en la atención a los pacientes que vienen a control con DENGUE.</p> <p>Es importante que para una próxima inconformidad, deje consignado los datos de la persona que recibió la atención para lograr realizar un seguimiento a fondo.</p> <p><i>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese</i></p>	oportunidad en la atención
12	01-SIAU-002342-E-2019	15/04/2019	GLADYS CHAVARRO	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002397-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Gladys, comedidamente me permito informar que los datos suministrados son insuficientes para adelantar averiguaciones pertinentes y poder corregir las probables causas que ocasionaron aparente demora. Así mismo se explica que para la atención por el servicio de urgencias se cuenta con la clasificación TRIAGE, mediante el cual se hace una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que acceden al servicio de urgencias, identificando aquellos que tienen mayor riesgo (no considera el orden de llegada) y priorizando los casos de emergencia o reanimación. En la epidemia de dengue actual, ante la congestión del servicio de urgencias se hizo NECESARIO dar prioridad en la atención a los pacientes que vienen a control con DENGUE.</p> <p>Es importante que para una próxima inconformidad, deje consignado los datos de la persona que recibió la atención para lograr realizar un seguimiento a fondo.</p>	oportunidad en la atención
13	01-SIAU-002330-E-2019	15/04/2019	DORA ALEXIS ORJUELA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002396-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Dora, comedidamente me permito informar que los datos suministrados no son insuficientes para adelantar averiguaciones pertinentes y poder corregir las probables causas que ocasionaron aparente demora, como también es importante que escriba los datos completos de la persona que recibió la atención.</p> <p><i>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese</i> 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-SIAU-002346-E-2019	15/04/2019	SAHIHI MEJIA GONZALEZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002395-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Sahihi, nos permitimos informarle que se socializo con la funcionaria Martha Cecilia Gómez lo manifestado por usted, a quien se le recuerda la importancia de brindar una información asertiva, oportuna con nuestros usuarios y brindar una atención integral y humanizada.</p> <p><i>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese</i> Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud

15	01-SIAU-002345-E-2019	15/04/2019	LUZ NABY CARDONA ALVAREZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002394-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento</p> <p>Señora Luz Naby, permítanos informarle, se revisa historia clínica, donde es atendida por la Doctora Mildred Torrente, el 10 de abril de 2019, a las 09:00 am por motivo de consulta de dos días con fiebre y diarrea, ordena laboratorios (cuadro hemático y coprológico), se toma examen para cuadro hemático, según orden médica y fue revalorada por el Doctor Sergio Perdomo, con reporte de cuadro hemático normal y no recolecto muestra de materia fecal, con diagnóstico de dengue sin signos de alarma, con manejo ambulatorio a las 14:00 pm.</p> <p>Se evidencia tiempo de estancia en el servicio de 5 horas, para dos valoraciones médicas, con reporte de paraclínicos y definición de conducta. Los correctivos a seguir la institución esta en proceso de contingencia y minimizar tiempos de espera y siempre estaremos atentos a servir con excelencia humana.</p>	Actitud
16	01-SIAU-002329-E-2019	15/04/2019	YEMY JOHANA CASTAÑEDA LOSADA	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa	Queja	Eduardo Santos	Consulta externa	2019/04/29	14	01-SIAU-002393-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 envió su inconformidad al jefe de zona norte Dra. Ledvi oviedo, del centro de salud de Eduardo Santos para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Yemy Johana, permítanos informarle, en cuanto a su sugerencia la demora para hacerle la entrega de la fórmula es por que el medico cuando usted sale del consultorio aun no habia enviado a imprimir la formula, la auxiliar se encontraba un poco ocupada creando a un usuario y asignándole la cita por tal motivo fue la demora en poder hacerle entrega de la formula.</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>	oportunidad en la atención
17	01-SIAU-002332-E-2019	15/04/2019	LUZ MIRA ZUÑIGA BOHADA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002392-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 envió su inconformidad al jefe de zona norte Dra Ledvi Oviedo del centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Luz Mila, permítanos informarle en cuanto a su inconformidad con su hija Elsa Luciana Amezcua Zuñiga, revisada la historia clínica se encontró lo siguiente:</p> <p>La usuaria fue atendida por el Dr Cristian de la Hoz a las 18:35 pm con diagnóstico de fiebre no especifica y orden de toma de laboratorios para posterior revaloracion.</p> <p>Los reportes de los laboratorios fueron validados en la pagina del athenea a las 20:03 horas.</p> <p>Finalmente la usuaria fue revalorada por el Dr Luis Herrera a las 02:38 am con orden de laboratorios de control en 24 horas.</p>	oportunidad en la atención
18	01-SIAU-002328-E-2019	15/04/2019	ANDRES MOSQUEERA GUTIERREZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002391-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Andrés, comedidamente me permito informar que los datos suministrados son insuficientes para adelantar averiguaciones pertinentes y poder corregir las probables causas que ocasionaron aparente demora. Así mismo se resalta que el paciente recibió la atención inicial y es el médico quien valora la urgencia y con ello imparte el plan de manejo para dar la continuidad en la atención. Mediante el triage secundario, el médico identifica y prioriza pacientes que tienen mayor riesgo, priorizando los casos de emergencia o reanimación y en la epidemia de dengue actual, se hace necesario priorizar la atención de los pacientes que vienen a control con DENGUE.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. J a Ese</p>	oportunidad en la atención
19	01-SIAU-002327-E-2019	15/04/2019	YIMMY JIMENEZ VASQUEZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002390-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 envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud palmas Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Yimmy, permítanos informarle que debido a la congestión que se esta presentando en los servicios de urgencias por la epidemia de dengue, es de aclarar que se realiza la atención de acuerdo a la clasificación del triage, se realizan la revaloraciones con resultados de laboratorios para definir conductas y las evoluciones en el servicio de observación. Igualmente como usted nos manifiesta el retiro de la usuaria del centro de salud a las 11:07 am del 15/04/2019, se toma como usuaria ausente. Se tomaran los correctivos pertinentes referente a la contingencia para tener un medico de apoyo para ayudar a descongestionar el servicio.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó. 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-SIAU-002324-E-2019	15/04/2019	JEYDY VANESA LARA ANACONA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002389-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Jeydy, comedidamente me permito informarle que el servicio de urgencias cuenta con la clasificación triage mediante el cual se hace una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que acceden al servicio, identificando y priorizando aquellos que tienen mayor riesgo (no considera el orden de llegada), dando prioridad a los casos de emergencia o reanimación y en la epidemia de dengue actual, se hace necesario priorizar la atención de los pacientes que vienen a control con DENGUE.</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
21	01-SIAU-002336-E-2019	15/04/2019	ANONIMA GRANJAS	Se queja por la mala atención en el servicio de facturación	Sugerencia	Canaima	Consulta externa	2019/04/30	14	01-SIAU-002410-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 envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas Dra Ledvi Oviedo para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Anónimo, en virtud a su solicitud me permito manifestarle que la empresa se encuentra en cambio de SOFTWARE INDIGO VIE, lo que nos acarrea momentáneamente inconvenientes en la prestación del servicio, ya que para nosotros es totalmente nuevo dicho sistema, de antemano le ofrecemos disculpas por las molestias que esto pueda causar, de igual manera se dispondrá de otra persona que apoyará la apertura de ingresos y así descongestionar el servicio.</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>	Sugerencia
22	01-SIAU-002341-E-2019	15/04/2019	JOSE GREGORIO MACIAS ROJAS	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002388-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor José Gregorio, en atención a su queja me permito informarle que en el servicio de urgencias efectivamente se encontraban atendiendo sólo dos médicos y realizaban el llamado a cada usuario de acuerdo a la clasificación del triage que tuviera, por lo tanto se tomaron los correctivos necesarios por parte del personal de urgencias reorganizando el personal médico en los turnos.</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
23	01-SIAU-002333-E-2019	15/04/2019	MARIA CONSTANZA CUELLAR CALDERON	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002387-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención al reclamo 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 Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora María Constanza, permitamos informarle que se realiza la respectiva revisión de la historia clínica encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paciente con registro del ingreso a las 11:54 de la mañana, clasificada en Triage 4. 2. En la historia clínica quedo registrado el llamado del medico a las 14:33, que no hace presencia en el consultorio posterior a los tres llamados, 3. Cabe recordar que si el paciente no acude al llamado del medico por el altavoz, de la auxiliar, ni del vigilante, se procede a cerrar la historia clínica y el ingreso. 4. Debido a que se cerro el ingreso, la usuaria nuevamente tuvo que abrir un nuevo ingreso, clasificada en triage 4, con registro de ingreso a las 16:25. 5. El medico de turno valora a la usuaria a las 18:41 indica tratamiento sintomático ahora y posterior <p>Cordial saludo:</p>	Actitud
24	01-SIAU-002334-E-2019	15/04/2019	SANDRA JIMENA RODRIGUEZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002383-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 envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Sandra, me permito informarle, se realiza la revisión de la historia clínica del menor de edad Juan David Rodríguez Perdomo con número de tarjeta de identidad:107721374 encontramos lo siguiente:</p> <p>Se realiza la revisión de la historia clínica por indigo cristal encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Paciente que ingresa al servicio de urgencias a las 7:58 de la mañana y en la historia clínica de la valoración es terminada a las 7:58 am -En atenea quedo registrado la llegada del laboratorio a las 9:26 de la mañana. -En el sistema indigo cristal, aparece registrada la hora de terminación de la historia clínica de la revaloración a las 11:37 de la mañana, dando el medico de turno el siguiente análisis: Paciente con 	Actitud

25	01-SIAU-002331-E-2019	15/04/2019	LEIDY CONSUELO RODRIGUEZ ZANABRIA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002381-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención al reclamo 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 Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Leidy Consuelo, comedidamente me permito informar que los datos suministrados son insuficientes para adelantar averiguaciones pertinentes y poder corregir las probables causas que ocasionaron aparente demora. Así mismo se explica que para la atención por el servicio de urgencias se cuenta con la clasificación triage mediante el cual se hace una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que acuden al servicio de urgencias, identificando y priorizando aquellos que tienen mayor riesgo (no considera el orden de llegada), priorizando los casos de emergencia o reanimación y en la epidemia de dengue actual, ante la congestión del servicio de urgencias hace necesario priorizar la atención de los pacientes que vienen a control con DENGUE.</p>	oportunidad en la atención
26	01-SIAU-002338-E-2019	15/04/2019	JENNIFER HERRERA CHAVEZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002380-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <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>Señora Jennifer, Analizando la posible demora en la atención de su hijo, se pudo verificar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario Johan Sebastián Torres Herrera ,ingresa el día 13 de abril de 2019 llegando aproximadamente a las 05:34 pm. al servicio de urgencias del centro de salud de palmas. Clasificado con triage IV (Tiempo de espera 3 horas). 2. Es atendido por la Dra Zaira Lorena Guevara a las 07:56 pm . <p>Senin estos registros la atención estuvo dentro de los tiempos esperados y definidos por la organización.</p>	Actitud
27	01-SIAU-002340-E-2019	15/04/2019	DANIELA TRUJILLO TRUJILLO	Se queja por la mala atención en el servicio del call center	Queja	Palmas	Call center	2019/04/29	14	01-SIAU-002374-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 envió su inconformidad al área de Call Center para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Nos comunicamos con usted señora Daniela, vía telefónica al numero 8689076 donde nos confirmo su queja asignándole cita odontológica para el usuario Matias Valderrama para el día 24/04/2019 con la odontóloga Andrea Cabrera en el centro de salud de palmas; igualmente le damos a conocer lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 citas para todos los centros de salud. 2.Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa 	oportunidad en la atención
28	01-SIAU-002350-E-2019	15/04/2019	MAYERNY AYA CONDE	Se queja por la mala atención en el servicio de la funcionaria Maartha Losada quien toma la tension	Queja	Canaima		2019/04/29	14	01-SIAU-002378-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento</p> <p>Señora Mayerny, nos permitimos informarle que se socializo con la funcionaria Martha Cecilia Losada lo manifestado por usted, quien manifiesta no haber tenido este inconveniente con algún usuario; sin embargo se le recuerda tener una comunicación asertiva con nuestros usuarios y brindar una atención integral y humanizada.</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
29	01-SIAU-002343-E-2019	15/04/2019	LUDIVIA ESCOBAR GARCIA	Se queja por la mala atención en el servicio de la funcionaria Maartha Losada quien toma la tension	Queja	Canaima		2019/04/29	14	01-SIAU-002377-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez para que realizara el debido seguimiento</p> <p>Señor Ludivia, nos permitimos informarle que se socializo con la funcionaria Martha Cecilia Losada lo manifestado por usted, quien informa no recuerda haber tenido este inconveniente con algún usuario; sin embargo se realiza retroalimentación de tener una comunicación asertiva con nuestros usuarios y brindar una atención integral y humanizada.</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

30	01-SIAU-002420-E-2019	22/04/2019	ISABEL CRISTINA AVILA RAMIREZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002375-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Isabel, permítanos informarle que se tomarán los correctivos necesarios por parte del personal de urgencias reorganizando el seguimiento al proceso de revisión de exámenes de laboratorio clínico y de rayos x.</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
31	01-SIAU-002417-E-2019	22/04/2019	JORGE ENRIQUE NUÑEZ VARELA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/05/06	14	01-SIAU-002375-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 Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Jorge, me permito informarle, en el servicio de urgencias del centro de salud de granjas se han establecidos refuerzos médicos en las horas de mayor congestión con el fin de atender la demanda de usuarios. De igual manera el médico de san Luis labora normalmente en sus horarios establecidos y han sido socializados en varias reuniones con la comunidad.</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
32	01-SIAU-002417-E-2019	22/04/2019	LEONARDO GOMEA DIAS	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/05/06	14	01-SIAU-002498-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 envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Jorge, me permito informarle, en el servicio de urgencias del centro de salud de granjas se han establecidos refuerzos médicos en las horas de mayor congestión con el fin de atender la demanda de usuarios. De igual manera el médico de san Luis labora normalmente en sus horarios establecidos y han sido socializados en varias reuniones con la comunidad.</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>	oportunidad en la atención
33	01-SIAU-002404-E-2019	22/04/2019	ANA CENETH CAMACHO LOSADA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Odontología	2019/05/06	14	01-SIAU-002494-S-2019	<p>envío su inconformidad al jefe de Zona Oriente centro de salud de Palmas, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Ana, permítanos informarle lo siguiente:</p> <p>En cuanto a la disposición de agendas de odontología por urgencias se asignan de 1 a media hora antes del horario que va de 7:30 am, 11:30 am y 3:30 pm.</p> <p>El Dr. le informa que primero tiene que pasar a la oficina de atención al usuario para que la agendarán como urgencia extra, por que no hay cupos disponibles en la agenda para este día, que luego de esto abrirá el ingreso por que tenía que estar agendada primero.</p> <p>La cita quedo asignada y fue atendida oportunamente por el Doctor Tarazona.</p> <p>Debido al cambio de sistema de dinámica a indigo se a originado unos contratiempos con los pacientes, pero con el transcurso del tiempo ya se han ido subsanando.</p> <p>Se socializo con la auxiliar de odontología Mónica Ramírez Diaz la importancia de brindar una atención oportuna, integral 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>	Actitud
34	01-SIAU-002405-E-2019	22/04/2019	ANONIMA PALMAS	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/05/06	14	01-SIAU-002493-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 envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de Palmas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Anónimo, nos permitimos informarle la importancia de dejar sus datos personales consignados para que pueda recibir su debida respuesta, igualmente se realizó seguimiento socializando con el profesional Cristian Castillo Fierro la importancia de generar confianza con el usuario para que se de una atención oportuna, integral y humanizada, manifestando el profesional que se activo la respectiva atención el día 19 de abril de 2019, al señor SERGIO BUSTOS BERMEJO, a las 18:09 horas se le realiza el respectivo TRIAGE clasificándolo como IV. Por lo tanto es importante recordarle que como usuarios tienen derechos y a la vez unos deberes que cumplir entre ellos dirigirse con respeto a los funcionarios de 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</p>	oportunidad en la atención

35	01-SIAU-002422-E-2019	22/04/2019	LEIDY JOHANA BARACALVO CRUZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/05/06	14	01-SIAU-002490-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 Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Leidy, me permito informarle, que se socializó con la Dra Jane Korine Guevara Manchola, la importancia de tener una comunicación asertiva generando confianza, con oportunidad , integridad y con calidad humana a nuestros usuarios, como también resaltar que ese día el volumen de usuarios fue alta según registro de facturación y a su vez recomendarle que cuando un usuario se toma laboratorios no se debe retirar del servicio para que sea definida la conducta en el menor tiempo posible .</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
36	01-SIAU-002416-E-2019	22/04/2019	MARIA DE LA CRUZ TRIVERIO	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Ipc	Consulta externa	2019/05/06	14	01-SIAU-002492-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora María de la Cruz, permítanos manifestarle, la razón por la cual no se generó la formulación de pañales es debido a que en común acuerdo con las EPS toda orden de tutela que estén relacionados con insumos que no sean medicamentos, serán manejados directamente por la EPS a la que el usuario interponga la tutela a la cual esta afiliada la paciente . La usuaria tiene orden de Tutela indicando la formulación de dicho insumo que debe ser dispensado por la EPS en este caso Confamiliar.</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
37	01-SIAU-002407-E-2019	22/04/2019	JESUS ADRIANO RODRIGUEZ	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa	Queja	Canaima	Consulta externa	2019/05/06	14	01-SIAU-002502-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Jesús Adriano, me permito informarle que la queja carece de elementos que permitan reconocer contra que profesional se esta colocando y en que servicio. Por lo tanto es importante dejar sus datos personales y fecha de los hechos para realizar un debido seguimiento.</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
38	01-SIAU-002409-E-2019	22/04/2019	ANONIMO GRANJAS	Se queja por la mala atención en el servicio de odontología	Queja	Granjas	Odontología	2019/05/06	14	01-SIAU-002499-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 envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas Dra Ledvi oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Anónimo, me permito informarle que Las quejas anónimas no ofrecen razones de credibilidad. Solo cuando el anónimo va acompañado de medios probatorios, es decir, elementos de juicio que permitan inferir seriedad del documento, se le debe dar credibilidad. Por lo tanto es importante dejar sus datos personales y fecha de los hechos para realizar un debido seguimiento.</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
39	01-SIAU-002410-E-2019	22/04/2019	ANONIMO GRANJAS	Se queja por la mala atención en el servicio de odontología con la Dr. Patricia Castro	Queja	Granjas	Odontología	2019/05/06	14	01-SIAU-002500-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 envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Anónimo, me permito informarle que Las quejas anónimas no ofrecen razones de credibilidad. Solo cuando el anónimo va acompañado de medios probatorios, es decir, elementos de juicio que permitan inferir seriedad del documento, se le debe dar credibilidad. Por lo tanto es importante dejar sus datos personales y fecha de los hechos para realizar un debido seguimiento.</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

40	01-SIAU-002403-E-2019	22/04/2019	RODRIGO CONDE TORRES	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/04/29	14	01-SIAU-002501-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 Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Rodrigo, me permito informarle cuando nos manifieste alguna inconformidad por favor colocar datos de identificación, número de documento, por tal motivo no se puede revisar historia clínica para dar respuesta a la queja interpuesta por la madre de la usuaria, de igual manera presentamos excusas al usuario por la demora en la atención, pero debido al aumento en el número de usuarios que solicitan nuestros servicios, los tiempos de espera en la atención se han visto aumentados; pero continuamos en la mejora continua de nuestros servicios y siempre atentos a servir con excelencia humana.</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> <p>Cordial saludo;</p>	Actitud
41	01-SIAU-002577-E-2019	29/04/2019	FRANCY SALAZAR	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/05/07	8	01-SIAU-002570-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 Francy, me permito informarle lo siguiente:</p> <p>Se realiza toma de signos vitales para la clasificación de triage, por la auxiliar de enfermería a las 09:51 am después de admisión.</p> <p>La consulta por parte del médico es realizada a las 12:22 Pm, donde el Tiempo de espera 2 horas y 31 minutos, la Clasificación en triage e IV.</p> <p>La ESE Carmen Emilia Ospina dentro del protocolo en la realización del Triage tiene tiempos de espera y color asignado, para este caso tiempo de espera máximo es de 120 minutos.</p> <p>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 de complicación.</p> <p>Cordial saludo;</p>	oportunidad en la atención
42	01-SIAU-002576-E-2019	29/04/2019	SANDRA YANETH CALDERON HERRERA	Reclama por la mala atención en el servicio de urgencias	Reclamo	Ipc	Urgencias	2019/05/06	7	01-SIAU-002562-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 Ipc Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Sandra Yaneth, permítanos informarle revisando su historia clínica usted fue atendida en el servicio del triage a las 17:39 pm y clasificada como triage IV (tiempo de espera para la atención médica hasta de 120 minutos) posteriormente fue llamada por el médico Sergio Perdomo a las 18:29 pm en donde le generó toma de laboratorios. A las 21:05 pm el médico hace llamado en repetidas ocasiones en donde no contestan y se verifica que usted no se encontraba en el servicio de urgencias, siendo las 23:05 pm, 3 horas después de la atención se acerca al servicio solicitando revaloración, se le comunica que se le realizó el debido llamado, por lo cual se hace revaloración a las 12:10 am con diagnóstico de faringitis aguda no especificada.</p> <p>Es de aclarar a nuestros usuarios que desde que se realice toma de laboratorio en el servicio debe permanecer allí hasta que se le defina conducta, de lo contrario el ingreso se cerrará y deberá de realizar.</p> <p>Cordial saludo;</p>	Actitud
43	01-SIAU-002559-E-2019	29/04/2019	HAROL ISRAEL CARDOZO AVILA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/05/06	7	01-SIAU-002527-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 Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Harold, permítanos informarle se revisa historia clínica del paciente, donde es atendido por el Doctor Oscar Rojas, con hora de ingreso de las 12:29 horas, se clasifica con triage 4 (urgencia diferida) con hora de espera de 4 a 6 horas, es valorada por el médico a las 17:08 horas, (4 horas con 39 minutos de espera), dentro de la norma, manejado con fórmula médica ambulatoria y cita prioritaria por odontología. Se atendió dentro de los tiempos establecidos según la clasificación triage, estamos en proceso de educar al usuario para la utilización adecuada de los diferentes servicios que ofrece la ESE Carmen Emilia Ospina. También se evidenció, que el usuario se atendió por odontología al día siguiente en horas de la mañana con adecuada accesibilidad al servicio.</p> <p>Cordial saludo;</p>	oportunidad en la atención
44	01-SIAU-002563-E-2019	29/04/2019	ILVA PERALTA ARDILA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/05/06	7	01-SIAU-002518-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 Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Ilva, permítanos informarle lo siguiente: La E.S.E Carmen Emilia Ospina realiza seguimiento al control de plagas y vectores, cubierta con un contrato de Fumigación de todos los centros de salud, en el caso de Canaima se realizó el primer ciclo en todas las áreas de acuerdo a los 4 ciclos de fumigación al año, de igual manera donde se evidencia presencia del Zancudo se realiza la garantía de fumigación teniendo en cuenta su queja se realizó fumigación el día 1 de mayo 7:00 am en el centro de salud de Canaima, es de anotar que la fumigación es un método prevención, control y no de eliminación total del zancudo.</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

45	01-SIAU-002576-E-2019	29/04/2019	OSCAR CALDERON	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/05/07	8	01-SIAU-002575-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Oscar, me permito informarle, lo acontecido con el Auxiliar de facturación urgencias Luis Fernando Suaza Pérez del centro de salud de Canaima, manifestó que si es verdad que en el transcurso de la noche se ausento durante varias oportunidades de su lugar de trabajo debido a que antes de llegar a turno había ingerido una bebida láctea y unos bocadillos los cuales le habían generado malestar estomacal, acompañado de cólicos y diarrea y lo que hizo que durante varias oportunidades durante su turno se desplazara al baño y lo hacía cuando la ventanilla se encontraba sola y en una de esas ausencias fue cuando se acercó a la ventanilla a requerir atención la usuaria Angie Viviana Monje Murcia y por ese motivo no lo encontró en su lugar de trabajo. También informo que la demora no fue todo ese tiempo ya que según la historia clínica tiene fecha de ingreso al triage a la 03:07 a.m. por lo que no pudo haber estado en la ventanilla hasta las 03:15.</p>	Actitud
46	01-SIAU-002564-E-2019	29/04/2019	JHON JAIRO MOLANO	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/05/06	7	01-SIAU-002529-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 Jhon Jairo, permítanos informarle, la atención medica se brinda a los usuarios según clasificación durante el triage y según el motivo de consulta, teniendo un tiempo máximo de espera de hasta 4 horas para el triage IV; adicional a esto, en las últimas semanas la cantidad de usuarios que solicitan nuestro servicio ha aumentado significativamente, aumentando los tiempos de espera para la atención médica. Sin embargo continuamos creando estrategias que nos permitan seguir prestando un buen servicio, por otro lado, la administración de medicamentos se realiza solo si el medico ordena, pues por norma es el único profesional capacitado para formular.</p> <p>Agradecemos las sugerencias y la tendremos en cuenta para seguir prestando un servicio con oportunidad a nuestros usuarios, garantizando la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Alba Libia, nos permitimos informarle, se revisa historia clínica de la paciente, donde es atendida por el Doctor Abel Ariza, con hora de ingreso de las 15:51 horas, siendo clasificada triage IV (tiempo de espera de atención mas de 4 horas) siendo atendida a las 19:28 dentro de la norma. También se evidencia dentro de la historia clínica medica, que el Doctor descarto obstrucción intestinal y otro síntoma de irritación peritoneal. Se atendió dentro de los tiempos establecidos según la clasificación triage, es muy importante, que nuestros usuarios se eduquen para la utilización adecuada del servicio de urgencias, y además recordar que cuentan con el servicio de consulta externa, para enfermedades crónicas o con mucho tiempo de evolución. A su vez recordar que como usuarios tienen sus derechos y sus deberes entre ellos el dirigirse con respeto al personal de 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
47	01-SIAU-002565-E-2019	29/04/2019	ALBA LIBIA SANCHEZ	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/05/06	7	01-SIAU-002525-S-2019	<p>envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Alba Libia, nos permitimos informarle, se revisa historia clínica de la paciente, donde es atendida por el Doctor Abel Ariza, con hora de ingreso de las 15:51 horas, siendo clasificada triage IV (tiempo de espera de atención mas de 4 horas) siendo atendida a las 19:28 dentro de la norma. También se evidencia dentro de la historia clínica medica, que el Doctor descarto obstrucción intestinal y otro síntoma de irritación peritoneal. Se atendió dentro de los tiempos establecidos según la clasificación triage, es muy importante, que nuestros usuarios se eduquen para la utilización adecuada del servicio de urgencias, y además recordar que cuentan con el servicio de consulta externa, para enfermedades crónicas o con mucho tiempo de evolución. A su vez recordar que como usuarios tienen sus derechos y sus deberes entre ellos el dirigirse con respeto al personal de 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
48	01-SIAU-002567-E-2019	29/04/2019	FREDY JAIR TAVARES	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/05/06	7	01-SIAU-002517-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que se le envió la inconformidad al área de atención al usuario para que hiciera el debido seguimiento.</p> <p>Señor Fredy, nos comunicamos con usted vía telefónica al numero 3163458391 donde nos manifestó la inconformidad, de igual manera se le pregunto que si necesitaba la asignación de cita médica y nos manifestó que ya se las habían agendado, la cita odontológica para el 07/05/2019 con la Dr. Carolina Aroca y la cita medica para el mismo día a la 1:00 pm con el Dr. Leonardo González en el centro de salud de Granjas es importante recordar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 citas para todos los centros de salud. 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. 	oportunidad en la atención
49	01-SIAU-002572-E-2019	29/04/2019	DIANA PATRICIA MEDINA RUBIANO	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/05/07	8	01-SIAU-002576-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 envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dra Ledvi oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Diana Patricia, me permito informarle, es importante recordar que para realizar el respectivo seguimiento por el sistema Indigo, se deben de registrar los datos personales del usuario, para poder hacer una trazabilidad en cuanto a la revisión de historia clínica y tiempos de espera. Cabe mencionar que debido a la alta incidencia de casos por dengue, han aumentado las consultas por el servicio de urgencias, lo cual es directamente proporcional al tiempo de espera. Como mejora se ha asignado una auxiliar de enfermería en las salas de urgencias de la institución con el fin de que se ayude a descongestionar el servicio y a su vez evidenciar oportunamente las prioridades.</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

50	01-SIAU-002557-E-2019	29/04/2019	OLGA LUCIA ROJAS	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/05/05	7	01-SIAU-002561-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <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>Señora Olga Lucia, en consecuencia con el caso específico, nos permitimos expresar: revisada su inconformidad referente a la atención de su señora madre Luz Marina Montoya, paciente atendida en el servicio de urgencias del centro de salud, con diagnóstico, Diabetes Mellitus, a quien el profesional médico Cristian Giovanni Sánchez Abella, le formulo Insulina Glulisina 100 u./ml 3 ml cantidad 2.</p> <p>En el proceso de dispensación se realiza la conversión de la dosis vs la presentación del medicamento, para determinar la cantidad a entregar, por lo tanto, le alcanza para hacer sus aplicaciones de insulina hasta el día 24 de abril, se le notifica que el día 25 como tiene cita por, consulta externa, ya debe pasar por la farmacia a reclamar las insulina que le van a enviar por el servicio de consulta externa. La usuaria el día 25 de abril procede a pasar por la farmacia de Palmas, nuevamente reclama 2 Insulina Glaricina</p>	Actitud
51	01-SIAU-002626-E-2019	29/04/2019	YULIETH PALOMINO URREA	Se queja por la mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Ipc	Urgencias	2019/05/06	7	01-SIAU-002560-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Yulieth, permítanos informarle, que se socializa con el profesional Dr. Rubén Gerardo Pimentel su queja recordándole la importancia de tener una comunicación asertiva, confiable para que se cree una buena relación médico – usuario, que sea de forma oportuna e integral.</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
52	01-SIAU-002560-E-2019	29/04/2019	YORMAN DANIEL LIZCANO GALINDO	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa	Queja	Canaima	Consulta externa	2019/05/07	8	01-SIAU-002572-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl perez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Yorman Daniel, me permito informarle que para la institución es muy importante que nos suministre los datos completos del funcionario, con el fin de poder revisar la historia clínica y los tiempos de espera para así tomar los correctivos necesarios. Sin embargo se socializa con todo el personal la importancia de brindar una atención oportuna, integral 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>	Actitud
53	01-SIAU-002574-E-2019	29/04/2019	MARIA AMPARO GALLEGO GUTIERREZ	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa por el Dr. Adaulfo Cabrera Perdomo	Queja	Canaima	Consulta externa	2019/05/07	8	01-SIAU-002580-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora María Amparo, me permito informarle, que se socializa con el profesional Dr Adaulfo Cabrera la importancia de brindar una atención integral, humanizada, para que se le leve a cabo una comunicación asertiva médico – usuario que genere confianza. De igual manera se continua esperando respuesta definitiva por parte del profesional, toda vez que los usuarios tienen el derecho de elevar quejas respetuosas contra los funcionarios sin violentar el derecho a la privacidad.</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
54	01-SIAU-002628-E-2019	29/04/2019	CLAUDIA JOHANA RIOS	Se queja por la mala atención en el servicio de odontología	Queja	Canaima	Odontología	2019/05/07	8	01-SIAU-002596-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 envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Claudia Johana, me permito informarle lo siguiente: El usuario Yeisón Alejandro Ríos Gómez tenía cita de radiología oral a las 8:20 a.m., a estos usuarios de radiología cuando se les asigna la cita los auxiliares están capacitadas para explicarles el procedimiento a seguir y poder ser atendidos.</p> <p>Se tiene prioridad con el adulto mayor, embarazadas, menores de edad entre otros.</p> <p>En el momento de la cita solo debe entrar el usuario debido al espacio y seguridad de los usuarios acompañantes por el sistema de irradiación.</p> <p>De igual manera se socializa con la funcionaria Arlen Milena Oviedo Murcia, la importancia de brindar una información y atención oportuna, integral y humanizada a nuestros usuarios con el fin de lograr una comunicación asertiva.</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</p>	Actitud