PQRS JULIO 2019											
ESE CARMEN EMILIA OSPINA											
1	DI-SAU-004196-E-2019	20/7/2019	JHON SEBASTIAN LOZADA BARRIOS	Quien sugiere informar inconvenientes en el estado de salud	Sugerencia	Palmas	Urgencias	2019/07/24	14	SI-SAU-001271-S-2019	Cordial saludo: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz Sandoval, para que realizas el debido seguimiento. Señor Jhon Sebastián, en referencias ocasiones le tocaron, manifestado que tres clara en cua ocasiones, no se encontraba el medico de turno, en el servicio de urgencias, por lo cual le pido de favor a usted el debido seguimiento, en esta que no deja escrito fecha o sitio de la atención. La evidencia una vez a ser clara con tus solicitudes. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revision de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Acontecidad
2	DI-SAU-004195-E-2019	20/7/2019	ANONIMO	Se queja por la demora de atención en el servicio	Queja	Canaima	Urgencias	2019/07/24	14	SI-SAU-001269-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz Sandoval, de la Ese Carmen Emilia Ospina, para que realizas el debido seguimiento. Anónimo, no se encontró registro de historia clínica de la usuaria, no registra datos completos como numero de identificación o nombres, de esta forma no se puede identificar inalienable el tiempo de demora de la atención. De igual manera durante el desarrollo del servicio de urgencias, se cumplió con los tiempos de atención a los usuarios, de acuerdo a recursos humanos comprometa en servicio con excelencia y sugerencia de mejora. Oficinemos disculpas por la inconvenidad 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.	Oportunidad en la atencion
3	DI-SAU-004194-E-2019	20/7/2019	ANONIMO	Sugiere que los auxiliares de facturación atiendan a los usuarios que se encuentran en la fila	Sugerencia	Guaipas	Facturacion	2019/07/24	14	SI-SAU-001265-S-2019	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz Sandoval, para que realizas el debido seguimiento. Anónimo, dada esta situación ya se cuenta con un personal de apoyo encargado de la apertura de ingresos, lo que ayuda a descongestionar la ventanilla y el servicio sea mas eficaz y de mejor calidad. Oficinemos 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.	Oportunidad en la atencion
4	DI-SAU-004189-E-2019	20/7/2019	ALIX LAURA LOPEZ GUTIERREZ	Sugiere la atención prioritaria para los niños, madres gestantes y adulto mayor	Sugerencia	Palmas	Urgencias	2019/07/24	14	SI-SAU-001265-S-2019	Cordial saludo: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja centro cerro de salud de palmas Dr. Gutiérrez Bonilla, para que realizas el debido seguimiento. Señora Alix Laura, los servicios de urgencias por norma se debe clasificar los usuarios por prioridad según la condición clínica del usuario, que en ultimas es la que prioriza la atención. Por ejemplo si llega un niño con dificultad respiratoria, se le da prioridad a ese niño. Por esta razón cuando el servicio está congestionado la atención de esta población no puede ofrecerse un poco, sin sugar ninguna prioridad. El personal que realiza el triage quien es el encargado de clasificar los usuarios, se ha atendido con criterio de clasificación triage y población vulnerable de atención diferencial. Oficinemos disculpas por la inconvenidad 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.	Acontecidad
5	DI-SAU-004129-E-2019	18/7/2019	MARISOL CUENCA	Se queja por que le asignaron una cita de odontología como Segurera oral	Queja	Canaima	Consulta Externa	2019/07/24	13	SI-SAU-001270-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad a los coordinadores de odontología Eva Palacios Castro, para que realizas el debido seguimiento. Señora Marisol, nos comunicamos con usted al numero de celular 3123149867 pero no nos atendió, dejamos un mensaje de voz, en el cual le informamos que la cita de usted fue reasignada su sucedido quien despues nos explico los acontecimientos y luego con la ayuda de los funcionarios mencionados le manifestaría lo siguiente Efectivamente señora Marisol, se ha asignado una cita de urgencias para el día 25/08/2019 con la Dra. Maria Angelica Sánchez asignada por la funcionaria de atención al usuario Ana Victoria Silva Villamizar, con el fin de que se le realice el tratamiento de la cita de endodoncia que usted ya tenía asignada. Se le pide que se acerque a la funcionaria Amanda Quintero que es la encargada de la programación de las citas de urgencias y que esta agendado como urgencia. Con el nuevo sistema llamado Indigo, solo viene especificando si esta agendada como urgencia no debe realizar en consulta de urgencia. Por ultimo se le informa que la cita de urgencia de endodoncia en odontología, no cita de terminación de la salud , si de esta, en cuanto a la cita de cuestión no cualquier cita diferente a las anteriores. Por ultimo se le informa que se le explica a la Dra Maria Angelica Sánchez, que cuando esto sucede no le pide a la persona que asigna la cita que le cambie la forma como la asigna y puede ser una esta pero no una urgencia, porque no corresponda a urgencia. Además se le escuchó a la funcionaria Amanda Quintero que es solo el odontólogo quien determina cuando es una urgencia o no. Oficinemos disculpas por la inconvenidad 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.	Oportunidad en la atencion
6	DI-SAU-004132-E-2019	18/7/2019	CONFAMILIAR DEL HOLG DIEGO RODRIGUEZ	Solicita los medicamentos completos	Reclamo	Pagina Web	Consulta Externa	2019/07/24	13	SI-SAU-001279-S-2019	Cordial saludo: El área de atención al usuario recibió su reclamo por correo electrónico, siendo enviada a la coordinadora de farmacia Lorena Chuna Cotello, para que realicras el debido seguimiento, encontrando lo siguiente: De acuerdo al reclamo interpuesto ante usted por la usuaria Ana Victoria Silva Villamiga, identificada con el numero de documento C.C. 32.287.582, es gusto poder comunicarle que se ha realizado el contar con la entrega de los medicamentos, ya que a partir de esta interlocución se procedió a realizar la evaluación de los riesgos asistenciales.	Acontecidad
7	DI-SAU-004133-E-2019	18/7/2019	SANDRA PATRICIA MARTINEZ	Se queja porque se dirijo al modulo 2 con su turno correspondiente y ya lo habian llamado	Queja	Canaima	Facturacion	2019/07/24	13	SI-SAU-001265-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz Sandoval, para que realicras el debido seguimiento. Señora Sandra Patricia, de acuerdo a su inconformidad de inconformidad con la auxiliar de facturación, se le informa que se le pide de favor a usted que cuando llegue a la ese salud de Canaima , en cuanto a la forma de respender , brinde información a los usuarios, ya que ocasiona frente a un inconveniente o dificultad, se procede a realizar el seguimiento de la información a los usuarios, ya que ocasiona inconvenientes, generando acciones de constatación sobre las fallas presentadas en manifestaciones anteriores, también se han realizado capacitación al personal sobre humanización y trato digno. Oficinemos disculpas por la inconvenidad 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.	Oportunidad en la atencion
8	DI-SAU-004139-E-2019	18/7/2019	OSCAR MAURICIO HERRERA CUELLAR	Solicita por el call center cita medica y mucha demora para contestar	Solicitud	Pagina Web	Call Center	30/7/2019	4	SI-SAU-001269-S-2019	Cordial saludo: Me permito informarle señor Oscar, mediando la base de datos con nombres sin especifar asigna una medica para una presunta manifestación no importante que escriba los datos completos como documento de identificación y numero de contacto. Se puede comunicar con el call center de Confamiliar, para leve comunicación directa con usted. De igual manera le informamos lo siguiente: 1. La Ese Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8820028. Para que realice su consulta de forma directa, de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm exclusivo con fr.agendo y 30 horas ventilacion disponibles para la recepción de llamadas. 2 Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar	Oportunidad en la atencion
9	DI-SAU-004140-E-2019	18/7/2019	ASTRID CAROLINA RAMIREZ FLOREZ	Solicitud para tomarse los laboratorios	Solicitud	Pagina Web	Laboratorio	30/7/2019	4	SI-SAU-001269-S-2019	Cordial saludo: Me permito manifestarle señora Astrid, con mucho gusto se puede acercar a cualquier centro de salud de nuestra institución donde le quede mas cerca, Mas las autorizaciones, ordenes medicas, medicamentos, citas medicas, laboratorios, ecografías, rx, terapias, agendamiento pertinentes, cualquier duda o inquietud estamos pendos a recibir el numero 8820028 extensión 4820. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la institución esta en constante mejoramiento de procesos con el fin de garantizar la calidad de la atención.	Acontecidad
10	DI-SAU-004154-E-2019	18/7/2019	JOHAN DANIEL STERLING	Solicita el numero telefonico del call center para asignación de cita	Solicitud	Pagina Web	Call Center	30/7/2019	4	SI-SAU-001269-S-2019	Cordial saludo: Me permito informarle señor Johan Daniel, nos comunicamos con usted el día 30 de Julio de 2019 a las 10:00 am al celular 3143117 pero no nos atendió, dejamos un mensaje de voz, la EPS Confamiliar del Huila solicitamos, de igual manera se le informo que debe llamar a la línea del call center de Confamiliar al numero 8820028 para solicitar cita con medico general. Cordial saludo: Me permito informarle señor Johan Daniel, nos comunicamos con usted el día 30 de Julio de 2019 a las 10:00 am al celular 3143117 pero no nos atendió, dejamos un mensaje de voz, la EPS Confamiliar del Huila solicitamos, de igual manera se le informo que debe llamar a la línea del call center de Confamiliar al numero 8820028 para solicitar cita con medico general.	Acontecidad
11	DI-SAU-004223-E-2019	18/7/2019	CONFAMILIAR DEL HOLG DIEGO TELLEZ	Se queja por la demora de atención en el servicio	Queja	Guaipas	Urgencias	10/7/2019	2	SI-SAU-001265-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja recibida por la EPS confamiliar Huila , me permito informarle que se realizo el seguimiento a la queja presentada por usted, siendo enviada a la coordinadora de medicas el debido seguimiento encontrando lo siguiente: Revisando los registros en la historia clínica del paciente JOSE DAVID BARRERA SANTANILLA identificado con cédula No. 7690732 se evidencia lo siguiente: - El paciente ingreso al servicio de urgencias de la Ese Carmen Emilia Ospina, sede Guaipas el día 03 de Julio de 2019 a las 20:38 horas por motivo de consulta "tengo dolor abdomen , diarrea y dolor en la Cordial saludo:	Actitud
12	DI-SAU-004243-E-2019	18/7/2019	MARIA VICTORIA RAMIRANO GARCIA	Se queja por atencion de la Dra. Johana Alejandra Guacincio Villanueva.	Queja	Pagina Web	Urgencias	19/07/2019	11	SI-SAU-001265-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja centro cerro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez, para que realicras el debido seguimiento. Señora Maria Victoria, el día 7 de julio de 2019 nos mencionan que la menor Sara Salome Bolaños fue atendida por la Profesional Johana Alejandra Guacincio Villanueva , con quien hubo inconformidad en la atención y la profesional Yuren Andrea Navarro en de igual nos manifiesta que la menor Sara Salome Bolaños fue atendida por la profesional Yuren Andrea Navarro en atención ejecutiva , integral y humanizada.esta carata una menor de edad. De Cordial saludo:	Actitud
13	DI-SAU-004240-E-2019	18/7/2019	JAKELINE TOVAR HERNANDEZ	Se queja por la demora de atención en el servicio	Queja	Canaima	Urgencias	19/07/2019	11	SI-SAU-001265-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja cuz centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez , para que realicras el debido seguimiento. Señor Jakeline, se evea historia clínica donde es atendido por la Doctora Ivina Fernandez Ortiz el día 19 de julio de 2019 a las 08:00 horas, se evidencia que el tiempo de inflación en el ojo izquierdo, desde hace un dia" se clasifica con triage II urgencia difícil, con hora de espera de 120 minutos, es atendido por el medico a las 08:50 horas, (0 horas con 25 minutos de espera), por hora del tengo escalofríos de ojuelas, esderecuado Cordial saludo:	Accontecidad
14	DI-SAU-004144-E-2019	18/7/2019	JAIME MONO CASTAÑEDA	Solicita un medico de planta para el centro de salud de San Luis	Felicitas	San Luis	Consulta Externa	19/07/2019	11	SI-SAU-001265-S-2019	En atención a la petición presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja nuevo centro de salud de guaipas Ing. Leidy Dredza , para que realicras el debido seguimiento. Señor Jaime, en el centro de salud de San Luis cuenta con un medico que atiende de manera permanente, de igual manera se le informa que en el centro de salud de San Luis cuenta a los servicios de salud en programas Integrales servicios. Los servicios habilitados son: la Secretaria de Salud Departamental cual Medicina General, Programas de Detección Temprana de Alteraciones Respectiva, Odontología general, servicio farmacéutico, Transporte	Acontecidad
15	DI-SAU-004245-E-2019	18/7/2019	DIANA P. VARGAS	Se queja por la falta de oxigeno	Queja	Canaima	RX	22/07/2019	10	SI-SAU-001271-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja cuz centro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez , para que realicras el debido seguimiento. Señora Diana, en cuidado de deberse del paciente afectado, para el día 8 de julio de 2019 el funcionario Jhon Edison Puentes Ulcerco de equis c , ina el de turno de 7:00 pm a 10:00 pm, se encuentra en el cumplimiento de sus funciones, se encuentra en el servicio de urgencia, en funciones y atendiendo las citas programadas de dos hospitales, ocupa el de una c dos usuarios que no contestaron su celdeua. Cordial saludo:	Actitud
16	DI-SAU-004246-E-2019	18/7/2019	VICTOR MANUEL CHAMBO MURCIA	Se queja por atencion de la Dr. Agustin Tovar	Queja	Ipiales	Urgencias	22/07/2019	10	SI-SAU-001265-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja cuz centro de salud de Ipiales Dr Raúl Pérez , para que realicras el debido seguimiento. Señor Víctor Manuel, en consulta con el profesional José Agustín Tovar Ramírez, la importancia de tener una atención oportuna, humanizada y una comunicación asertiva con el usuario es de vital importancia para el bienestar de la salud del usuario y de la usuaria tal de manera clínica, integral, sin embargo refiere que tuvo el tiempo que agendo verdaderamente por los acompañantes, , ninguna obligado a solicitar que se entonces que se encontraba en el consultorio, se encontraba en el consultorio, se encontraba con la atenco, no permito recordarle que no, el profesional quien atiendo y define conducta, cargar de los usuarios para proceder a un diagnóstico , como también es importante tener los cuentas que ay de los diferentes como usuarios, es designar con empatía a los funcionarios de la institución. 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.	Actitud
17	DI-SAU-004248-E-2019	18/7/2019	ANDRES FELIPE ARTUNDUAGA LOAIZA	Quien sugiere un televisor y un dispensador en el servicio de urgencias	Sugerencia	Canaima	Urgencias	19/07/2019	11	SI-SAU-001265-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja cuz centro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez , para que realicras el debido seguimiento. Señor Andrés Felipe, se evea la historia clínica sistematizada, por datos, pero no tiene historia clínica relacionada con estos datos, por lo mismo no se puede verificar la veracidad de la queja. Ademas, se informa, que en la sala de espera, lo condenas con televisor, para que los usuarios puedan disfrutar de un momento de espera, de igual manera se encuentra un dispensador del agua de electrico , como también cuenta hay mucha aglomeración de personas en la sala, con el fin de que puedan encuentran el llamado medico por alguna, que se ha de ser de urgencia, se cuenta con un televisor, que se encuentra en el consultorio de urgencias, en el servicio, solo que no encuentra en el servicio de observación, para uso de los usuarios. Oficinemos disculpas por la inconvenidad 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.	Acontecidad
18	DI-SAU-004250-E-2019	18/7/2019	JUAN FLOREZ	Quien sugiere que el servicio de facturacion sea mas organizados con los turnos	Sugerencia	Guaipas	Consulta Externa	19/07/2019	11	SI-SAU-001267-S-2019	Cordial saludo: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz Sandoval, para que realicras el debido seguimiento. Señor Juan, debido a esta situación ya se cuenta con un personal de apoyo encargado de la apertura de ingresos, lo que ayuda a descongestionar la ventanilla y el servicio sea mas eficaz , apetitoso y de calidad Oficinemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la	Acontecidad
19	DI-SAU-004249-E-2019	18/7/2019	MARIA FERNANDA ACOSTA RUIZ	Se queja por atencion de la auxiliar de enfermeria Mayerlin Villa Gabrielo	Queja	Palmas	Urgencias	22/07/2019	10	SI-SAU-001265-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja cuz centro cerro de salud de palmas Dr Gutiérrez Bonilla , para que realicras el debido seguimiento. Señora Maria Fernanda, ya tenemos conocimiento de información sobre los hechos ocurridos ese día (04 de julio de 2019), los cuales consideramos deficientes en atención al usuario, por parte de la auxiliar de enfermería Mayerlin Villa Gabrielo, y de la enfermera (o auxiliar(ora) con los dos auxiliares de enfermería, implicados, Dina Nohemy Rosales y Alejandro Villa, al igual que con los enfermeros jefes del servicio de urgencias, ya que la usuaria no recibió la atención adecuada en el servicio de urgencias y debe ocupaban el medico de turno de Palmas, debido a demorada de esta área en, mirar y dar atención al servicio de urgencias en la medida de lo posible. Oficinemos disculpas por la inconvenidad 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.	Actitud
20	DI-SAU-004254-E-2019	18/7/2019	GLADYS VALENCIA BELTRAN	Sugiere que la actitud del vigilante Sanchez no es la dagno	Sugerencia	Canaima	Consulta Externa	19/07/2019	11	SI-SAU-001265-S-2019	Cordial saludo: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su reclamación. Señora Gladys, el área de vigilancia realiza una rotec periódicamente del personal a los diferentes centros de salud con los que cuenta la institución, con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios a cada persona que ay ajuda a los procesos institucionales , con una conducta responsable. Se realizara el acompañamiento pertinente con el fin de escalarle la importancia de una atención de calidad y calidad de la cual hacia la fecha no hay reporte negativo todo fatta ahora que lo denuncia.	Actitud
21	DI-SAU-004257-E-2019	18/7/2019	RONALDO LAMBICA CARVAJAL	Se queja por el servicio de urgencias es demorado pues la atencion	Queja	Canaima	Urgencias	19/07/2019	11	SI-SAU-001265-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad al jefe de caja cuz centro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez , para que realicras el debido seguimiento. Señor Ronaldo, esta manifestación se ve ofensa por inexperiencia, el lenguaje empleado es ofensivo e insultante, por lo cual ha de recordarle que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 dice: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular. Así, atendiendo a lo señalado por la Carta Constitucional "que las reuniones irrespetuosas son aquellas que ofenden, perturban o amenazan a la autoridad o a los ciudadanos, generan una actitud sobredida e incumplimiento y que suponen el riesgo natural del comportamiento( ) ", por lo tanto no se admite la queja y se procede a realizar la respectiva anulación. 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.	Oportunidad en la atencion
22	DI-SAU-004288-E-2019	19/07/2019	DEIVY PATRICIA RAMOS SOTTO	Quien se queja por la alimentacion	Queja	Canaima	Hospitalizacion	26/07/2019	11	SI-SAU-001269-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envio su inconformidad a la supervisora del contrato de MINUTRICION E.A.T. Dra Luz Angela Nieves , , pasa que realicras el debido seguimiento. Señora Deyi Patricia, MINUTRICION ha realizado una investigación de lo sucedido e inicia la búsqueda con la información suministrada, pero no actuar que en la manifestación de la usuaria no se tiene claridad de la fecha en que se presentó el hecho, por lo que no puede realizar un análisis de la data entregada porque no hay registro en las bitácoras, ni de resultas que las dietas y los refrigerios ofrecigados en clínica por MINUTRICION S.A. S. cumplen con los requisitos de calidad y son preparadas para la cocina y cada presentación engarrada en paciente hospitalizada. 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.	Oportunidad en la atencion

23	01-SAU-0001581-E-2019	16/07/2019	YIRIS DIAZ RODRIGUEZ RAÚDEZ	Quien reclama en la demora en la entrega de resultados de laboratorios	Reclamo	Grupo	Urgencias	26/07/2019	13	01-SAU-0001581-E-2019	Cordial saludo: 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 laboratorio Dra. Diana Paola Rodríguez Méndez, para que realicen el debido seguimiento. Señora Yiris Díaz, la coordinadora nos manifestó lo siguiente: Se revisan las muestras de la paciente Yiris Díaz Rodríguez, se encuentra que la muestra de orina llega a las 7:00 am, muestra se realiza en el encuentro de las 7:00 am y la muestra es entregada en el laboratorio de la sede Palmas a las 7:24 am. Cómo se puede observar en los resultados, la muestra de orina llega a laboratorio en condiciones ideales a las 7:24 am, lo siguiente: solicitar de los exámenes: uroanalisis en ayunas a las 5:32 am. Es importante aclarar que parte del proceso que se realiza con las muestras urinarias contiene una fase que es totalmente manual y que en cuanto a la colaboración de DRMM este pasa por un procesamiento de lípicido, cristalizacion, tamizado y observación al microscopio, lo cual requiere de un tiempo considerable, que no es posible que se realice en celidad pues con la colaboración administrativa innecesaria. Los tiempos que se registran en el transcurso del procesamiento de las muestras de la paciente correspondió al curso de la misma, lo cual no es culpa de la paciente, pero si es responsabilidad de la institución de los esfuerzoiones sin cumplir minimo de esta entrega. Adicionalmente la satisfacción y disponibilidad de los resultados se genera en tiempo real de tal manera que a medida que van saliendo los resultados estos pueden ser consultados por el medico tratante. Es en importante darle a conocer que dentro del laboratorio se realizan pruebas que no cuentan con el tiempo adecuado para su procesamiento, lo cual genera que se generen tiempos extraordinarios en determinadas rotaciones. Se pretende ampliar la implicación del proceso de algunas pruebas en los que existe cercanazo de demora, pero que en realidad son procesos diferentes por cada examen. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se genera dentro del proceso de la atención, la institución se encuentra en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.	Oportunidad en la atencion
24	01-SAU-0001960-E-2019	24/07/2019	MELBA TRUJILLO VARA	Quien se queja por la atencion en el servicio de facturacion	Queja	Grupo	Facturacion	23/07/2019	8	01-SAU-0001960-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe de facturación Johana Ortiz , para que realicen el debido seguimiento. Señora Melba, se socializa con el funcionario de facturación Jefferson Rodríguez Ramírez, la importancia de una atención oportuna, quien manifiesta: " El día 19 de julio, me fueron no atendidos en esa hora ya que se abrieron ingresos para la consulta, el tiempo se demoraba mucho". Además le notificaron les he resultados a los funcionarios aplicar el	Accesibilidad
25	01-SAU-0001985-E-2019	24/07/2019	JOHANA ANDREA TOVAR OLIVEROS	Quien sugiere que el servicio de facturacion no tiene suertas	Sugerencia	Ipc	Facturacion	26/07/2019	14	01-SAU-0001985-E-2019	Cordial saludo: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe de facturación Johana Ortiz Sandoval, para que realicen el debido seguimiento. Señora Johana Andrea, La institución hace entrega de la base pertinente, pero en el momento de la facturación se presentan inconvenientes que no son de la institución, suficiente para subir la necesidad, en esta que son muchos los usuarios que acuden al centro de salud y se agoti el cerrojito, siendo imposible dejar sola la ventanilla, pues habría	Accesibilidad
26	01-SAU-0002564-E-2019	24/07/2019	OLGA LUCIA ALVIS MORENO	Se queja porque el auxiliar de facturacion Luis Eduardo Suaza no le da una informacion precisa	Queja	Canalma	Facturacion	26/07/2019	14	01-SAU-0002564-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe de facturación Johana Ortiz Sandoval, para que realicen el debido seguimiento. Señora Olga Lucia, se socializa con el funcionario Luis Fernando Suaza Pérez, la importancia de brindar una atención oportuna integral y humanizada, quien manifiesta que de manera atenta, le explica que como no tiene ninguna tipo se le atender al menor	Actitud
27	01-SAU-0041039-E-2019	24/07/2019	ISABEL POLANCO DE ROJAS	Quien se queja por que post por el servicio de urgencias y el profesional le informa que no es una urgencias	Queja	Ipc	Urgencias	26/07/2019	13	01-SAU-0041039-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al supervisor del contrato Dra Luz Angela Serrano , para que realicen el debido seguimiento. Señora Isabel, se socializa con el profesional Richard Restrepo, su atención referente al día 19 de julio del 2019 a las 10:50 dh. Argumentando estas de consulta "Neuralgia en los pies y dolor de cabeza", en la entrevista de habla cuadro clínico de inicio de 15 días de evolución, con antecedente de hipertensión arterial, se le indica que el día de hoy no tiene forma por ninguna atención formal o entrega de acuerdo a lo que refiere, debido a que no se habían ordenanza o hallazgos que amerietan una urgencia o estudios complementarios, le indico un tratamiento medico inicial y le recomendó acudir a control en la consulta externa. Sin importante aclarar que el servicio de urgencias en ninguna por una clasificación de triage y de acuerdo a la clasificación que se asigne sin estudios tiene el tiempo de espera para la atención, un servicio de urgencias nunca es por orden de llegada, como también no es por edad, es por el tipo de patología que presenta el paciente, lo cual se le da a conocer a la delgina con respecto al personal de la institución, que le pueda la atención", La inquietud de la atención de urgencias se relaciona con triage IV, tipo consulta externa lo que complementa los servicios de urgencias: qualitatiste espacios y oportunidad a usuarios que requieren de urgencias. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se genera dentro del proceso de la atención. La Eror Carmen Rimita Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atencion
28	01-SAU-0041395-E-2019	24/07/2019	MARIA PIEDAD SOTAQUIRA TOVAR	Quien se queja por la alimentacion	Queja	Canalma	Hospitalizacion	26/07/2019	11	01-SAU-0041395-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al supervisor del contrato Dra Luz Angela Serrano , para que realicen el debido seguimiento. Señora María Piedad, las dietas y los refrigerios entregados por MINUTRICION S.A.S, cumple con todo el aporte nutricional, necesario y balanceada para la aptitos y salud nutricional de los pacientes, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 3803 de 2016, Dejalgunda, Kaja en sucal,les para pacientes en consulta curaglin cab, los pacientes alimenticios de acuerdo a lo expuesto en la Resolución 3803 de 2016, puedo que no cumplen con los requisitos calórico y gramajes establecidos, los cuales cumplen a satisfacción con dichos resultados. Queremos aclarar que la empresa contratada MINUTRICION S.A.S realizó la entrega de los tres refrigerios , previos la diversidad alimentaria en los pacientes que solicita la prestación de servicios de salud, donde no puede presentar cancel de mayor capacidad gástrica , y por ende se le ofrecen refrigerios adicionales a los pacientes que lo requieran, como son aperitivos, los refrigerios deben biodisponibilidad al caso en cuestión, se informa que se realiza al chart interno el proceso de salida de nuestro tenedor, de acuerdo a lo establecido en nuestro Sistema de Gestión Integral (Procedimiento de medicaliza y satisfacción al cliente). Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, La Eror Carmen Rimita Ospina ,se encuentra en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.	Oportunidad en la atencion
29	01-SAU-0041658-E-2019	24/07/2019	YURIMEDY VILLASCUSA	Solicitud de cita por via telefonica pero no contestan	Solicitud	Paginas Web	Call Center	18/07/2019	2	01-SAU-0041658-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted por la página web, el área de atención al usuario recibió su inconformidad explicándole lo siguiente 1. La Eror Carmen Rimita Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8600336 desde usted, se puede comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde, cualquiera con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2.Para conocidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en los oficinas de atención al usuario y con las encargadas de asignación de citas preferenciales (Adulto mayor,discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año), se realizó la escalabación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y estas en total funcionamiento para la asignación de citas. 3. Los llamados que se reciben por la línea gratuita 018000962262 son llamadas de tipo informativas por este medio no se realiza agendamiento de citas, como también tiempo se devuelven los llamados que se reciben que esta lleno , diferente en que se coloque y no contesten o pase a buzón , actualmente en la página web no esta disponible el agendamiento de citas por medio electrónico, se nuevo software llamado Indigo Crystal y se utilizar medicamos los aquellos pertenecientes. 4.Entonces pienso, a mesfuen cualquier inquietud y en esta que no hay datos completos como nombres y apellidos, numero de documento de identidad, numero de contacto para poder realizar el agendamiento pertinente , la mañanera a que se comunique con nosotros nuevamente, con el número de identidad de usuario: evidencia 8600 , donde con gusto escuchemos su inconformidad. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se pudo haber generado dentro del proceso	Accesibilidad
30	01-SAU-0041667-E-2019	24/07/2019	JUAN LLANOS RIVERA	Solicitud de numero telefonica para citas	Solicitud	Paginas Web	Call Center	22/07/2019	4	01-SAU-0041667-E-2019	Cordial saludo: En atención a la solicitud presentada por usted por la página web, el área de atención al usuario recibió su inconformidad explicándole lo siguiente Señor, juan, la verificación con queda le atiende al señor Miguel Antonio Llanos con número de identificación 19396740, de acuerdo con la conmatidad agente, las citas deben ser agendadas de forma presencial en el centro de salud donde se encuentra el usuario, por la ser prioridad, la asignación de las citas a los medicos son como directrices en donde se debe dejar constancia del numero de autorización en el caso de consulta externa. Cordial saludo: En atención al reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de facturación para que realicen el debido seguimiento. Señora Maria Yineth, los datos relacionados por usted no se evidencia número telefónico , en la información suministrada, por lo cual no se puede realizar el llamado, por lo cual se informó de la cita, pero no esta creada, como tampoco tiene historia clínica, apareciendo una usuaria , no logrando tener una facaqueda positiva para obtener	Accesibilidad
31	01-SAU-0041541-E-2019	23/07/2019	MARIA YINETH	Quien reclama que el servicio de facturacion del modulo 1 no le dan una buena informacion	Reclamo	Palmas	Facturacion	1/08/2019	10	01-SAU-0042001-E-2019	Cordial saludo: En atención al reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de facturación para que realicen el debido seguimiento. Señora Maria Yineth, los datos relacionados por usted no se evidencia número telefónico , en la información suministrada, por lo cual no se puede realizar el llamado, por lo cual se informó de la cita, pero no esta creada, como tampoco tiene historia clínica, apareciendo una usuaria , no logrando tener una facaqueda positiva para obtener	Oportunidad en la atencion
32	01-SAU-0041545-E-2019	23/07/2019	SANDRA MILENA ARANGO TORRES	Quien se queja por que el Dr. Astudillo Perdomo Cabrera no le atendio la cita bien	Queja	Canalma	Consulta Externa	2/08/2019	11	01-SAU-0041545-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de cuna sur centro de salud de canalma Dr. Raúl Pérez , para que realicen el debido seguimiento. Señora Sandra Milena, se socializa con el profesional Dr Astudillo Cabrera la importancia de brindar una atención integral, humanizada, para que no llene a calos una comunicación agresiva, quien manifiesta: " Me atendió el doctor Astudillo Cabrera de manera agresiva, respuesta definitiva por parte del profesional , Julio me que los usuarios tienen el derecho de elevar quejas respectivas contra los funcionarios sin sistestar el derecho a la prepacidad. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se genera dentro del proceso de la atención. La Eror Carmen Rimita Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
33	01-SAU-0041546-E-2019	23/07/2019	SUSANA CERON CORREA	Quien se queja porque la atencion de urgencias	Queja	Grupo	Urgencias	1/08/2019	11	01-SAU-0042001-E-2019	Cordial saludo: En atención a queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe de cuna norte Dra Leila Cerón, para que realicen el debido seguimiento. Señora Susana, se realiza la respectiva revisión en el sistema Indigo Crystal y efectivamente fue atendida el día 20/07/2019 7:30:22 a. m y valorada por el médico Jairth Agudelo a las 7:58:20 a. m , quien consultó por: "tengo pata que me saquen una uña" (anexo que anda para revisarlo) Por lo tanto no es una urgencia y le dieron a usuaria el manejo ambulatorio de su patología. El médico dedicuna una hora en la mañana todos los días para la realización de los procedimientos de onicectomía y otros procedimientos de pequeña cirugía según cuenta capacidad resolutiva y nivel de complejidad. La hora para agendar los procedimientos cerdo concordatos por el médico y la enfermera del tenedor según comportamiento de demanda del cerdo. Los cuentdes respectivos se realizada en el mismo horario según conducta requerida por el médico. Cabe mencionar que el día 20 de Julio en hora de la mañana el cerdo de urgencias, se encontrada congestionada. Por ser un procedimiento menor, le indicaron a usted y su acompañante acercarse entre semana en hora de la mañana. Sin embargo se acaba que es recibió atención médica y se le explicó el procedimiento a seguir. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atencion
34	01-SAU-0041539-E-2019	23/07/2019	NORMA CABRERA	Quien se queja porque el Dr. Jerfersson Jara le pierda el servicio de mala cara	Queja	Palmas	Urgencias	1/08/2019	11	01-SAU-0042001-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de cuna oriente centro de salud de palmas Dr. Guillermo Botella, para que realicen el debido seguimiento. Señora Norma, revisando el registro clínico de la atención del día 18 de julio de 2019 a las 10:00 de la mañana, en el cerdo de urgencias del centro de atención palmas se puede evidenciar: 1. La ubicación de la condición del paciente en el triage, fue clasificado como triage II, o	Actitud
35	01-SAU-0041548-E-2019	23/07/2019	ANGIE SERRATO CORONADO	Quien se queja porque la auxiliar que toma los turnos se demoro 20 minutos	Queja	Canalma	Consulta Externa	1/08/2019	11	01-SAU-0042001-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de cuna sur centro de salud de canalma Dr Raúl Pérez , para que realicen el debido seguimiento. Señora Angie, revisando nuestros registros encontramos generada una orden de exámenes de laboratorio clínico a nombre de usuario con número de identificación CC 1070372324. Adicional a ello en los registros de facturación nos muestra que no se presentó a la toma de la muestra, por lo que se le invita a acercarse al centro para realizar la toma de la muestra. Si usted se acerca al centro de salud en horario hábil hasta de plazo en el momento que desee puede solicitar copia de su historial clínico y verificar el centro que tenemos un nuevo sistema llamado Indigo Crystal , pero a su vez esta guardada toda la información del software anterior llamado Dinámica gerencial. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se genera dentro del proceso de la atención. La Eror Carmen Rimita Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atencion
36	01-SAU-0041549-E-2019	23/07/2019	JEISY LILIANA LOZANO SILVA	Quien se queja porque el Dr. Que la atendio no le ordeno laboratorios	Queja	Canalma	Consulta Externa	2/08/2019	12	01-SAU-0042117-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de cuna sur centro de salud de canalma Dr. Raúl Pérez , para que realicen el debido seguimiento. Señora Yeis Liliana, siempre que se interpenga una manifestación , es importante establecer datos importantes como fecha , hora de la atención y nombre del funcionario debido a que en esta área toma otras salas auxiliares de enfermería y en este caso como no tiene ningún dato no se puede ubicar la información de la paciente, lo cual no se puede ubicar el nombre de la usuaria . Pese a ello se establecerá con los funcionarios que permanecen el servicio en consulta externa, con el fin que no se vuelva a presentar este tipo de inconvenientes. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se genera dentro del proceso de la atención. La Eror Carmen Rimita Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Accesibilidad
37	01-SAU-0041537-E-2019	23/07/2019	HERNAN OSORIO RAMIREZ	Quien reclama demora en la atencion del servicio de urgencias	Reclamo	Canalma	Urgencias	2/08/2019	12	01-SAU-0042117-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de cuna sur centro de salud de canalma Dr Raúl Pérez , para que realicen el debido seguimiento. Señor Hernan, se revisa la historia clínica sistematizada, por nombre, apellidos y numero de identificación, pero el usuario no tiene historia clínica sistematizada con esos datos, por lo cual no se puede verificar la veracidad de la queja. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se genera dentro del proceso de la atención. La Eror Carmen Rimita Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atencion
38	01-SAU-0041566-E-2019	23/07/2019	MANGER STANLEY CAÑON GANGOS	Solicitu de cita medica	Solicitud	Paginas Web	Call Center	26/07/2019	9	01-SAU-0041611-E-2019	Cordial saludo: En atención a la solicitud presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad de "Me esta saliendo un ítulo exclamy en un bedicula" encontrando lo siguiente: 1. La Eror Carmen rimita Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8600336 desde usted, se puede comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde, cualquiera con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas, entre ellas la asignación de citas medicas y encuestas sus inconformidades. 2.Para conocidad de nuestros usuarios, en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en los oficinas de atención al usuario y con las encargadas de asignación de citas preferenciales (Adulto mayor,discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año), se realizó la escalabación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y estas en total funcionamiento para la asignación de citas. 3. En esta que no contamos con un numero de teléfono para contactarlo, solicito para una presunta incorformidad dejar sus datos personales completos, dirijiendo a mesfuen cualquier inquietud se puede comunicar al numero 8600336 extensión 8520 de la oficina de atención al usuario. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la Eror Carmen Rimita Ospina, esta en mejora continua de los procesos de atención. Atentamente,	Accesibilidad
39	01-SAU-0041708-E-2019	26/07/2019	ANONIMO -GRAJAJAS	Quien se queja por que cuando llama a la linea no contestan	Queja	Grajjas	Call Center	2/08/2019	4	01-SAU-0042001-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad , Anónimo, nos permito informarle lo siguiente: 1. La Eror Carmen rimita Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8600336 desde usted, se puede comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde, cualquiera con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2.Para conocidad de nuestros usuarios, en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en los oficinas de atención al usuario y con las encargadas de asignación de citas preferenciales (Adulto mayor,discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año), se realizó la escalabación de 1 teléfono en cada centro de salud de la institución, y estas en total funcionamiento para la asignación de citas.	Accesibilidad
40	01-SAU-0041709-E-2019	26/07/2019	ANONIMO -GRAJAJAS	Quien se queja por que cuando llama a la linea no contestan	Queja	Grajjas	Call Center	2/08/2019	4	01-SAU-0042001-E-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad , Anónimo, nos permito informarle lo siguiente: 1. La Eror Carmen rimita Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8600336 desde usted, se puede comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde, cualquiera con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2.Para conocidad de nuestros usuarios, en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en los oficinas de atención al usuario y con las encargadas de asignación de citas preferenciales (Adulto mayor,discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año), se realizó la escalabación de 1 teléfono en cada centro de salud de la institución, y estas en total funcionamiento para la asignación de citas. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se genera dentro del proceso de la atención. La institución se encuentra en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.	Accesibilidad

41	01-SAU-000710-E-2019	29/07/2019	CRISTINA FABIAN GUZMAN SANCHEZ	Se queja por que en el servicio de urgencias le niegan la lenida	Petición	Palmas	Urgencias	6/08/2019	8	01-SAU-000811-S-2019	Cordial saludo: En atención a la petición 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 palmas Dr Guillermo Rueda , para que realicen el debido seguimiento. Señor Cristian Patiño, lo expresado por usted en la petición, donde usa manifiesta que la doctora Lindy Esperanza González Marquetto, le ordenara que no le iba a atender, mientras que la doctora Ana Cristina Ramírez Ramírez, le ordenara que no le iba a atender, mientras que la doctora Ana Cristina Ramírez Ramírez, le ordenara que no le iba a atender en servicios de urgencias de la institución, se realiza la atención inicial de urgencias, a todo paciente que lo solicite, tan es así que muchos pacientes del régimen contributivo, los atendemos en urgencias, por que no tienen la atención inicial de urgencias, en la EPS a la que pertenecen, E.S.E. que dió los atendido y en esa, una de las causas por lo cual nuestros servicios de urgencias viven tan congestionados. Como usted mismo lo pudo evidenciar el día 27 de julio en horas de la noche, al cual usted llegó aproximadamente a las 8:00 pm, le realizaron triage a las 9:30 p.m clasificación de urgencias, a las 10:00 p.m se le atendió por medicina general, a las 10:30 p.m se le dio de alta, después de una larga espera, lo cual nunca concordeno, pero la demanda del servicio esa noche estaba desbordada. Le ofrecemos disculpas por la demora que fue lo que generó su demanda de atención, a lo cual lo decisivo de una respuesta inoperuna, porque en el servicio, se atiende a todos el que llega, en el orden de llegada, pero en ocasiones, se ven casos que, por su gravedad, demanda más de dos horas para ser atendidos, como fue su caso. Desafortunadamente la Eice Carmen Emilia Ospina, está cooperando y solucionando fallas en la red de prestación de servicios de salud del municipio de Palmas, ocasionadas por fenómenos, congestionado nuestros servicios y generando demoras en la atención. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la Eice Carmen Emilia Ospina, se encuentra en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.	Oportunidad en la atencion
42	01-SAU-000706-E-2019	29/07/2019	LUZ ANGELA DIAZ	Se queja por que en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	6/08/2019	8	01-SAU-000807-S-2019	Cordial saludo: 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 Dr Guillermo Rueda , para que realicen el debido seguimiento, encontrando lo siguiente señora Luz Angela: * Primero debe la contratación de la IEIS Carmen Emilia Ospina solo se cuenta con un facturador para este horario ya que el otro auxiliar debe salir a atendiendo y regresar a las 2 p.m, lo cual genera demoras y ineficiencia y/o suspender del contrato la eficiencia para un nuevo facturador. * Segundo el área de enfermería tiene un consegrena de intervención de pidiura para la atención de urgencias finalizara a saludable , estan por lo pronto nitrenderiado el centro de salud de caracolí. * Tercero los dispensadores de agua tambien se tiene consegrena timestral de mantenimiento, lo cual se informo con el personal de aseo la importancia de estar evaluando constantemente su limpieza. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la Eice Carmen Emilia Ospina, se encuentra en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención. Con el fin de que tengan un servicio integral , oportuno, eficiente y humanizada.	Oportunidad en la atencion
43	01-SAU-000707-E-2019	29/07/2019	DIANA MARCELA MARTINZ VARGAS	Quiero mediante que el personal de salud (medicos) sea (grosero) en la atencion	Reclamo	Canaima	RX	2/08/2019	-1	01-SAU-000808-S-2019	Cordial saludo: 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 realicen el debido seguimiento. Señora Diana Marcela, se realiza el acercamiento pertinente con el funcionario de apoyo administrativo Wilmer Ortiz, quien manifiesta que se realizo el llamado de atención a que la usuaria golpeo fuerte la puerta en repetidas ocasiones , y en ese momento el no encontraba con otro usuario en turno de examen, es impulsivo actuar que tanto los funcionarios como los usuarios deben evitar en el ambiente de salud, se le hizo el llamado necesario con el funcionario la importancia de una comunicación asertiva, con el fin de que se brinde una atención integral, oportuna y humanizada. Por lo tanto los usuarios tambien deben tener el respeto hacia el personal de salud, ya que ellos también son seres humanos, como los deberes esta "Dirigirse con respeto al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud". Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Eice Carmen Emilia Ospina viene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
44	01-SAU-000711-E-2019	29/07/2019	FERNA LORENA ORTIZ GARCIA	Se queja por la Dra. Shirly Devia Calderra fue grosero en la atencion	Queja	Granjas	Consulta Externa	6/08/2019	8	01-SAU-000809-S-2019	Cordial saludo: 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 Dr Guillermo Rueda , para que realicen el debido seguimiento. Señora Ferna Lorena, se sucesica con la profesional Shirly Devia Calderra, la importancia de brindar una atención integral, humanizada con el fin de que se vea una confianza entre medico - usuario y así se logre brindar una atención asertiva, sensible , para que nuestros usuarios salgan satisfechos del servicio prestado. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Actitud
45	01-SAU-000712-E-2019	29/07/2019	NADIA COVALEDA ROJAS	Se queja por que en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	6/08/2019	8	01-SAU-000810-S-2019	Cordial saludo: 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 Dr Guillermo Rueda , para que realicen el debido seguimiento. Señora Nadia, es importante que cuando se interpone una manifestación deje datos personales como nombre completo y documento de identidad de la persona que escribe la atención, de igual manera le marcamos el día 05/08/2019 al numero celular 3149842010 para ofrecerle una disculpa por la inconformidad que se pudo haber generado en su caso, por usted se encontraba en el municipio de Albania , que la sede de impartir realizar un seguimiento pertinente en cuanto la atención con su hijo el día 23 de Julio de 2019 a las 3:00 am en el servicio de urgencias del centro de salud granjas. 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.	Oportunidad en la atencion
46	01-SAU-000714-E-2019	29/07/2019	SALOME PEREDDAD PIÑÑA	Se queja por que en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	6/08/2019	8	01-SAU-000812-S-2019	Cordial saludo: 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 Dr Guillermo Rueda , para que realicen el debido seguimiento. Señora Salome, mediada la queja se encontró Salome Peredoro Piñña con documento RC 1175379162 se encontró lo siguiente: - La paciente asistió al servicio el día 22 de Julio a las 4:31 hores y fue atendida por la medica Viviana Barrera , con diagnóstico de causas y sentido y sobre de tomo de osteoporosis para posterior realización con resultados. Debido a cambios de sistema operativo de registros clínicos, se nos ha dificultado la inaccidibilidad de la atención en los diferentes cenacos, que intervienen en la prestación, y que por ello se nos ha dificultado el acceso a la información de la paciente, que se encuentra en su expediente, por consiguiente, hemos solicitado al área de auditoría médica para que nos realice el pertinente análisis del caso para implementar medidas correctivas y evitar repetición de estos hechos. 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.	Oportunidad en la atencion
47	01-SAU-000716-E-2019	29/07/2019	NORBERTO HERNANDEZ BARRAGAN	Sugiere mas personal medico en el servicio de urgencias	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2/08/2019	-1	01-SAU-000813-S-2019	Cordial saludo: 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 Dra Leda Chardo , para que realicen el debido seguimiento. Señor Norberto, a partir del mes de agosto del presente año se contará con otro médico para los turnos de la noche, sin embargo es imposibleble resolver a nuestros usuarios el 100% de los servicios de urgencias ya que lo ai atiende de acuerdo a la clasificación del	Accesibilidad
48	01-SAU-000715-E-2019	29/07/2019	DIANA PAOLA LEON	Se queja porque que falta mas horario para asignacion de citas de prevencion y promocion	Queja	Granjas	Consulta Externa	2/08/2019	-1	01-SAU-000815-S-2019	Cordial saludo: 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 Eduardo Santos Dra Leda Chardo , para que realicen el debido seguimiento. Señora Diana Paola, las citas se estan asignando de manera personal en el horario de 7:00 am a 3:00 pm, programas de prevención y promoción, se realizan en la IEIS Carmen Emilia Ospina al numero 3002028 solicitar su cita, de consulta externa o de los programas de promoción y prevención. 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.	Accesibilidad
49	01-SAU-000705-E-2019	29/07/2019	JHON SEBASTIAN LOZADA MARINOS	Se queja por la atencion del medico	Queja	Palmas	Consulta Externa	2/08/2019	-1	01-SAU-000816-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, el tema de atención al usuario medió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Palmas Dr Guillermo Rueda , para que seguimiento a su solicitud en este que no flag coherencia con lo que manifiesta y en repetidas ocasiones le hemos solicitado respetuosamente, ser muy concreto para evaluar su inconformidad, por lo cual no se ha logrado establecer el tema de su queja, por lo cual se ha tocado la atención de nuestro lingua las respuestas por correo electrónico, detallan que que Sentiment cuando llega al servicio de enviaqueta a entregar la enqueta de la Gestíhospital, las desahaen y no las evalúen. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atencion
50	01-SAU-000689-E-2019	29/07/2019	COMPAIMILAR DEL NILSA OSORIO TRUJILLO	Se queja por que pasa por el servicio de urgencias y le hacenn firmar a hoyas	Queja	Canaima	Consulta Externa	2/08/2019	-1	01-SAU-000817-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por el señor Luis Angel Morales C.C. No. 1.075.262.603 quien manifiesta que "Se le hizo firmar hojas en blanco, para prestarle el servicio en el centro de salud granjas el día 18 de junio de 2019", Revisadas las bases de datos se evidencia que el paciente fue atendido en el triage a las 22:27 horas con diagnostico de "Dolor de garganta, Faringitis aguda, no especifica" y posteriormente atendido en 3 ocasiones para atención medica por la Dra Karina Lizcano el día 19 de Junio a las 00:58 horas, sin requerirle por lo cual no cebo fiestas clínica. Esta alternativa se da a los usuarios, cuando se encuentra congestionado el servicio ya que deben regresar después de la atención para firmar las facturas originales y en ocasiones no alcanzan a llegar a firmar las facturas, por lo cual se les hace firmar hojas en blanco, con que fin se hace? , se sale de esta forma ya que las facturas que regresan del área contable deben llevar firma original del usuario, de igual manera en caso de no permitirse el servicio como usuario con el señor LUIS ANGEL MORALES, estas hojas firmadas no tienen ningún. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Eice Carmen Emilia Ospina ,mantiene en revisión las personas, con el fin de mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios. Quedando atenta a recibir cualquier otra inquietud.	Oportunidad en la atencion