PQRS AGOSTO 2019

ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Nº	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA		CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS TRANSCURRIDOS	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-004912-E-2020	5/08/2019	Mario Gilberto Diaz Rodriguez	Aumentar el personal de enfermeria en horas de la Tarde , en el area de inyectologia	Sugerencia	Granjas	Urgencia	2019/08/19	14	01-SIAU-004917-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento. Señor Mario Germán, debido a la gran demanda de usuarios de urgencias ocasionando congestión en el servicio especialmente en horas de la tarde, la institución viene realizando mejoras continuas en la atención de usuarios, por lo tanto como medida correctiva se solicito la contratación de una auxiliar adicional para refuerzo en horario entre las 2:00 pm y las 8:00 pm. 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.	Oportunidad en la atencion
2	01-SIAU-004910-E-2020	5/08/2019	Natalia Andrea Toledo Laiseca	Mal asignada una cita de Crecimiento y Desarrollo	Queja	Granjas	Consulta Externa	2019/08/19	14	01-SIAU-004914-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento. Señora Natalia Andrea, en el sistema indygo todas las citas para enfermería en nuestro perfil aparecen en la opción de control; la autorización que presente la señora es de control. Por esta razón la cita se dio en la opción por primera vez en donde el sistema en facturación no le permitió activarla por inconveniente de código. Quedamos atentos a que tan pronto traiga la autorización pertinente , se acerque a la oficina de atención al usuario para que se le de prioridad en la asignación de la cita. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención	Oportunidad en la atencion
3	01-SIAU-004911-E-2020	5/08/2019	Albenis Tovar Pedreros	No Revaloracion de paciente por parte del Medico Tratante	Queja	Granjas	Urgencia	2019/08/19	14	01-SIAU-004910-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dr Guillermo Bonilla , para que realizara el debido seguimiento. Señora Albenis, se socializo con el profesional Carlos Darío Herrera, la importancia de tener una atención integral, oportuna y humanizada, que se mantenga una buena comunicación medico – paciente, somos un equipo de trabajo , con el único fin que nuestros usuarios salgan satisfechos de la atención prestada. 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
4	01-SIAU-005036-E-2020	12/08/2019	Roberto Alarcon	Oportunidad en la Prestacion de Servicios en el Centro de Salud de San Luis	Queja	San Luis	Centro de Salud de San Luis	2019/08/14	2	01-SIAU-004849-S-2019	Salud Departamental y entregada a la ESE Carmen Emilia Ospina en la visita de inspección y vigilancia realizada el día 05 de agosto del presente año, PQRS 22286 y que nos refiere que al contestar citemos el radicado 2019CS023153-2 , me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario envío la queja al jefe de zona norte Dr Guillermo Bonilla y al área de tecnicocientífica Dr. Cesar Alberto Polanía realizando seguimiento y manifestándole lo siguiente: 1. La ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva, en su sede del corregimiento de San Luis, tiene habilitados los siguientes servicios : a- Consulta externa Medicina General b- Consulta Odontológica c- Promoción y Prevención d- Servicio Farmacéutico e-Transporte Asistencial Básico f- En modalidad intra y extra mural 1- El profesional medico esta realizando su Servicio Social Obligatorio (Año Rural), con plaza adjudicada por el ministerio de salud y como tal cuenta con condiciones de personal de planta con jornada laboral de 44 horas semanales, según el horario de atención programado en el centro de atención San Luis y brigadas en área de influencia. 2- No se encuentra habilitado el servicio de Urgencias, dadas las exigencias como requisitos mínimos de habilitación que se requieren para brindar este servicio y que actualmente la infraestructura física de esta sede no lograría cumplir, por lo tanto la ESE Carmen Emilia Ospina, brinda servicios de atención medica exclusivamente en consulta ambulatoria según condiciones de habilitación. 3- El servicio de transporte asistencial básico (TAB) es de disponibilidad 24 horas con su equipo básico de tripulación (Conductor y auxiliar de enfermería) quienes atenderán el servicio requerido. Dado que no se cuenta con servicios de Urgencias habilitado no es obligatorio la presencialidad del auxiliar de enfermería y medico general las 24 horas del día en el centro de Salud	Oportunidad en la atencion
5	01-SIAU-004893-E-2020	5/08/2019	Rudy Stefhany Pinilla	No Revicion de los examenes de Laboratorio en el Servicio de Urgencia	Queja	Canaima	Urgencia	2019/08/19	14	01-SIAU-004915-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Rudy Stephany, se revisa historia clínica de la paciente, donde es atendida por la Doctora Mildred Torrente, el 30 de julio de ano en curso, a las 11 :26 am, por motive de consulta de " dos días con dolor de cabeza, dolor en los huesos y dolor en oído izquierdo, quien da orden de tomar laboratorios (cuadro hematico), y administrar vía oral 1 gramo de acetaminofén y sales de hidratación oral, se toma muestra para cuadro hematico a las 11:48 am .	Accecibilidad
6	01-SIAU-004900-E-2020	5/08/2019	Bernardita Casas Mayorca	Limpieza de Telefono	Sugerencia	Granjas	Consulta Externa	2019/08/19	14	01-SIAU-004909-S-2019	Luz Ángela Narvaez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Bernardita, una vez recibido el oficio en referencia en la empresa limpieza total se socializo con el personal la importancia de estar realizando una continua limpieza al teléfono de atención al usuario . Es de tener en cuenta que este teléfono esta al servicio de todos los usuarios que hacen uso de nuestra sede de 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.	Accecibilidad
7	01-SIAU-004900-E-2020	5/08/2019	Angie Lorena Artunduaga Medina	Demora en la Atencion de Urgencias	Queja	Canaima	Urgencia	2019/08/19	14	01-SIAU-004920-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Angie Lorena, la patología que nos manifiesta de la niña es dermatológica y no obedece a una patología o estado de urgencias. El mal uso de los servicios de urgencias ocasiona congestión innecesaria de los mismos. De igual manera el día 15 de Agosto de 2019, nos comunicamos al numero 3213474850, nos manifestó que le asignaron la cita con nutrición para el día 16 de Septiembre del año en curso a las 4:00 pm. Agradecemos por darnos a conocer sus inconformidades. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de	Oportunidad en la atencion
8	01-SIAU-004908-E-2020	5/08/2019	Gilma Yulieth Torres Castillo	Demora en la Atencion de Urgencias	Queja	Granjas	Urgencia	19/08/2019	14	01-SIAU-004919-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento. Señora Gilma Yulieth, se realiza la respectiva revisión de la Historia Clínica en el sistema Indygo cristal: 1- La usuaria tiene ingreso a Triage: 29/07/2019 a las 18:25:52 horas, la cual fue clasificada con un traige de 4 (urgencia diferida). la usuaria regreso al ingreso:" le pego una compañera en el trabajo", en la información recolectada por el auxiliar de triage la usuaria	Oportunidad en la atencion
9	01-SIAU-004907-E-2020	5/08/2019	Gilma Yineth Losada Amaya	No Torcer el Trapeador en Sanitario de las Mujeres	Queja	Granjas	Consulta Externa	20/08/2019	15	01-SIAU-004946-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad a la supervisora del contrato de Limpieza total Dra Luz Ángela Narvaez , para que realizara el debido seguimiento. Señora Gilma Yineth, la funcionaria Beatriz del Socorro Giraldo, trabaja con la empresa externa llamada limpieza total y la empresa manifiesta que es una persona que siempre se ha regido por el manual de limpieza y desinfección y como plan de acción, ya se tomaron las medidas de seguimiento a nivel de la supervisión, para que a parte de las inspecciones mensuales que se realizan en supervisión, las diferentes sedes a cada una de las áreas y que quedan registradas en el informe de supervisión mensual, se haga seguimiento durante este mes de forma semanal al aseo de los baños, con el fin de evitar este tipo de acciones.	Accecibilidad
10	01-SIAU-004884-E-2020	5/08/2019	Allison Ajara Tovar	No hay sabanas en Hospitalizacion	Queja	Canaima	Hospitalizacion	19/08/2019	14	01-SIAU-004913-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Allison, con respecto a esta situación presentada me permito informar que la debilidad ya había sido identificada, por lo cual se incluyo dentro del plan de compras la adquisición de las sabanas y cobijas necesarias para la prestación del servicio, según se nos ha informado la adquisición de estas se encuentra en proceso. 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.	Accecibilidad
11	01-SIAU-004887-E-2020	5/08/2019	Nibia Johana Herrera Chavez	Demora en la Atencion de Urgencias	Queja	Canaima	Urgencia	19/08/2019	14	01-SIAU-004916-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Nibia Johana, se revisa historia clínica de la paciente, donde se evidencia que se le realizó apertura de la clasificación del triage a las 12:00 pm y se hizo llamado para la atención medica de urgencias por la Dra Lizeth González a las 13:47 pm, donde la paciente no contesta al llamado de la medica y por tal motivo anulan el ingreso. Esta situación presentada se ha venido evidenciado en días anteriores y por tal motivo se les informa por el citofono a los usuarios en momentos de hora diferentes que se	Oportunidad en la atencion
12	01-SIAU-004883-E-2020	5/08/2019	Yesica Lorena Trujillo Polania	Oportunidad en Toma de Examenes de Laboratorio	Queja	Canaima	Consulta Externa	19/08/2019	14	01-SIAU-004923-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Yesica Lorena, nos permitimos comunicarle lo siguiente: 1. Los posibles errores en la atención se presentan en el agendamiento de citas de procedimiento para toma de muestras de laboratorio clínico. 2. Los tiempos para la intervención son los adecuados.	Oportunidad en la atencion
13	01-SIAU-004889-E-2020	5/08/2019	Lucy Guzman Segura	Mal Ttrato por parte de Funcionaria Auxiliar de Enfermeria Paola Moreno	Queja	Canaima	Urgencia	19/08/2019	14	01-SIAU-004922-S-2019	atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Lucy, se socializa con la funcionaria Paola Moreno, la importancia de brindar una atención oportuna, integral, humanizada y manejar un buen ambiente laboral, con el fin de que nuestros usuarios , salgan satisfechos con la atención prestada. 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.	Actitud
14	01-SIAU-005068-E-2020	12/08/2019	Enmanuel Antonio Castro Polo	Falta de oportunidad en Servicio de Urgencias, no Hay Javon y Ventiladores	Queja	Palmas	Urgencia	26/08/2019	14	01-SIAU-005051-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento. Señor Emanuel Antonio, en primer aspecto revisando los registros clínicos de la atención y según manifestacion personal dice que llegó aproximadamente a las 7:30 am del día 05 de agosto de 2019, al servicio de urgencias Palmas, se realizo triage a las 8:06:34 am, clasificado como triage 4 y se atendió a las 9:27:05 am. Se analiza todo el tiempo de atención desde que llego, fue de aproximadamente 2 horas, tiempo estándar de espera, ya que se considera que para la atención de triage 4, se puede tardar 2 horas, como en efecto	Accecibilidad
15	01-SIAU-005066-E-2020	12/08/2019	Maria Elena Mora de Almario	Demora en la Atencion de Consulta Externa	Queja	Palmas	Consulta Externa	26/08/2019	14	01-SIAU-005049-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento. Señora María Elena, analizando la consulta del día 06 de agosto de 2019, en consulta externa del centro de atención de Palmas, nos permitimos manifestarle que en efecto ese día, su cita era a las 2:00 pm y fue atendida aproximadamente a las 3:00 pm, porque la historia se cerro a las 3:32 pm. Verificando la consulta de la doctora Claudia Jimena García, quien la atendió, evidenciamos, que ella inicio consulta a la 1 :00 pm, lo que sucedió fue que le asignaron 2 pacientes a la 1:00 pm y dos pacientes a la 1 :30 pm, retrasando la consulta, esto sucedió porque tuvimos una contingencia con otro medico que	Oportunidad en la atencion
16	01-SIAU-005065-E-2020	12/08/2019	Margareth Carrillo Vizcaino	Asignacion de Cita Medica	Sugerencia	IPC	Consulta Externa	26/08/2019	14	01-SIAU-005053-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc para que realizara el debido seguimiento. Señora Margareth, referente a la solicitud de disponibilidad de atención por enfermería, al medio día por motivos laborales de la usuaria; quisiera aclarar y poner en conocimiento de la misma, que nuestro centro de salud de Ipc, área de consulta externa, brinda atención continua e ininterrumpida a todos los usuarios desde las 6:00 am hasta las 6:00 pm, garantizando de ésta manera la atención sobre el medio día, jornada en la cual la usted solicita le sea brindado el servicio. Aclaro que la disponibilidad de personal para la atención, no solo es de enfermería, si no también de Profesionales médicos, enfermeras	Oportunidad en la atencion
17	01-SIAU-005064-E-2020	12/08/2019	Yenny Trujillo Peña	La no Atencion por Parte de Auxilliar de Enfermeria	Queja	IPC	Urgencia	26/08/2019	14	01-SIAU-005065-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Yenni Paola, revisada su historia clínica por el jefe de zona alrededor de la atención brindada el día 06 de agosto del año 2019, además siendo usted contratista de la Ese Carmen Emilia Ospina como auxiliar de enfermería, y conocida la respuesta escrita presentada por la auxiliar EILLEN FERNANDA BRIÑEZ, como es de su conocimiento en el servicio de urgencias a las auxiliares se les ha instruido en abstenerse a ejecutar ordenes verbales suministradas por el profesional médico; como también tienen limitado el stock de medicamentos en este servicio de urgencias. La queja no se admite, toda vez que, si bien	Actitud
18	01-SIAU-005062-E-2020	12/08/2019	Maria Arnulfa Peña Bastidas	La no Atencion por Parte de Auxilliar de Enfermeria	Queja	IPC	Urgencia	26/08/2019	14	01-SIAU-005058-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora María Arnulfa, se socializa con el personal la importancia de brindar una atención integral, oportuna y humanizada, es de aclarar que todos estan capacitados para brindar cualquier atención o procedimiento desde el profesional medico, jefe o auxiliares de enfermería, además deben adherirse a los procesos y protocolos institucionales. Es de recordarle que cuando nos referimos algún servicio de la institución se debe hacer con el debido , ya que uno de sus deberes es dirigirse con respeto al personal de la institución.	Actitud
19	01-SIAU-005061-E-2019	12/08/2019	Deyci Muñoz Moreno	Quien se queja por que ingrese el dia 12 de Agosto de 2019, a las 12:28 am, y presencie que la auxiliar de facturacion, no da informacion	Sugerencia	Ipc	Urgencia	26/08/2019	14	01-SIAU-005052-S-2019	Cordial saludo. En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad a la jefe de facturación Johana Ortiz Sandoval, para que realizara el debido seguimiento: Señora Deicy, nos comunicamos con su esposo vía telefónica al No. 3124308855 y nos manifiesta, que el se encontraba como acompañante, presencio lo ocurrido y argumenta que si fue una facturadora la que no dio información de forma cordial a los usuarios. Revisando los cuadros de turnos asignados a los auxiliares de facturación del servicio de urgencias del centro de salud de Ipc, se evidencia que en ese horario se encontraba de	Actitud
20	01-SIAU-005066-E-2019	12/08/2019	Maria Elena Mora de Almario	Quien se queja por que tenia cita de riesgo cardiovascular no fue atendida	Queja	Palmas	Consulta Externa	26/08/2019	14	01-SIAU-005049-S-2019	Cordial saludo. En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento. Señora María Elena, analizando la consulta del día 06 de agosto de 2019, en consulta externa del centro de atención de Palmas, nos permitimos manifestarle que en efecto ese día, su cita era a las 2:00 pm y fue atendida aproximadamente a las 3:00 pm, porque la historia se cerro a las 3:32 pm. Verificando la consulta de la doctora Claudia Jimena García, quien la atendió, evidenciamos, que ella inicio consulta a la 1 :00 pm, lo que	Accecibilidad
21	01-SIAU-005075-E-2019	12/08/2019	Anonimo-canaima	Se traslada a mi abuela llmada Ana Cecilia Calderon para la clinica uros	Queja	Canaima	Urgencia	26/08/2019	14	01-SIAU-005044-S-2019	Cordial saludo. En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Anónimo, es importante dejar los datos completos para dar respuesta , pero la letra es poco legible teniendo que ingresar como anónimo, con el fin de corroborar los datos se marca a los números de contacto 3005876682 pasa a buzón y 8761170 suena fuera de servicio, por lo tanto es imposible realizar un seguimiento a fondo en vista que no hay coherencia con los datos escritos allí; al parecer se trata de incumplimiento con el sistema	Accecibilidad
22	01-SIAU-005064-E-2019	12/08/2019	Yeny Paola Trujillo Peña	Se queja porque no la atendieron por el servicio de urgencias	Queja	Ipc	Urgencia	26/08/2019	14	01-SIAU-005065-S-2019	Cordial saludo. En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Yenni Paola, revisada su historia clínica por el jefe de zona alrededor de la atención brindada el día 06 de agosto del año 2019, además siendo usted contratista de la Ese Carmen Emilia Ospina como auxiliar de enfermería, y conocida la respuesta escrita presentada por la auxiliar EILLEN FERNANDA BRIÑEZ, como es de su conocimiento en el servicio de urgencias a las auxiliares se les ha instruido en abstenerse a ejecutar ordenes	Accecibilidad
23	01-SIAU-005093-E-2020	13/08/2019	Heydi Muñeton	Habilitacion de Linea Telefonica para Pedir Citas Medicas	Sugerencia	Pagina Web	Call Center	26/08/2019	13	01-SIAU-005037-S-2019	En atención a la solicitud presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el debido seguimiento. Señora Heidy, no fue posible comunicarnos con usted vía telefónica dentro de la manifestación no registra numero telefónico, siendo imposible brindarle una información precisa, de igual manera le reiteramos que se puede comunicar al numero 8631818 extensión 6520, para ampliar la información, igualmente lo que usted escucha por la linea 8632828 es para que el usuario tenga paciencia , pero se estan recibiendo las llamadas normalmente, debe de esperar a que termine la información en el sistema y posteriormente le contesta alguno de los 12 agentes del área..	Accecibilidad
24	01-SIAU-005136-E-2020	15/08/2019	Enrique Calderon Melgarejo	Oportunidad en Call Center	solicitud	Pagina Web	Call Center	26/08/2019	11	01-SIAU-005038-S-2019	En atención a la solicitud presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario, recibió su inconformidad realizando el debido seguimiento. Señor Enrique, no fue posible comunicarnos con usted vía telefónica dentro de la manifestación no registra numero telefónico, siendo imposible brindarle una información precisa, de igual manera le reiteramos que se puede comunicar al numero 8631818 extensión 6520, de igual manera le informamos que hemos tenido fallas en el sistema y se solicito soporte técnico. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, para una próxima manifestación por favor registrar sus datos completos como nombres y apellidos, dirección , documento de	Oportunidad en la atencion
25	01-SIAU-005158-E-2020	15/08/2019	Rosa Nelly Cerquera Andrade	Oportunidad en la Entrega de Examenes de Laboratorio por correo Electronico	solicitud	Pagina Web	Laboratorio	26/08/2019	11	01-SIAU-005040-S-2019	En atención a la solicitud presentada por usted por la pagina web, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el debido seguimiento Señora Rosa Nelly, en el centro de salud de canaima, se verifica y no se encuentra dentro del sistema registrado correo electrónico , ni formato diligenciado establecido por la ESE Carmen Emilia Ospina, donde los pacientes relacionan dirección electrónica. Se establece comunicación telefónica con usted y se confirma correo , dado que el proporcionado por usted en la solicitud no es el correspondiente, es de aclarar a la paciente la falla en el proceso y se le aclara que ya fueron enviados sus reportes de laboratorio al correo	Oportunidad en la atencion
26	01-SIAU-005032-E-2020	20/08/2019	Gloria Azucena Ospina Marin	Que la Agenda de los niños quede Contraria a la de las Madres Gestantes en consulta Externa	Sugerencia	Eduardo Santos	Consulta Externa	30/08/2019	10	01-SIAU-005178-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Eduardo Santos Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento. Señora Gloria Azucena, En vista que no es clara su solicitud, le informamos: Si se refiere a la atención en la consulta, las agendas son mixtas para los médicos y jefe de enfermería, pero si es para solicitar las citas de control las que asignan las citas son dos auxiliares diferentes una para atención a las embarazadas y otra auxiliar de enfermería para agendar citas para las RIAS (rutas integrales de atención en salud) . Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la	Oportunidad en la atencion
27	01-SIAU-005224-E-2020	20/08/2019	Jhony Andres Perdomo Molano	Perdida de Cita por llegar 14 Minutos Tarde	Reclamo	Canaima	Consulta Externa	30/08/2019	10	01-SIAU-005172-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señor Jonny Andrés, se verifico en el sistema y se confirmo lo siguiente: 1- Tenia una cita asignada para las 14:20 p.m y abrió el ingreso a las 14:34, con 14 minutos de retraso y la consulta tiene una duración de 20 minutos, tan solo quedaba 6 minutos que no daba tiempo para realizar ningún tipo de atención ni procedimiento odontológico.	Oportunidad en la atencion
28	01-SIAU-005223-E-2020	20/08/2019	Stiven Zambrano Cruz	El Personal Medico debe de Tener Conocimiento de las Tecnologias NO POS	Queja	Canaima	Consulta Externa	30/08/2019	10	01-SIAU-005174-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Stiven, me permito informarle, el área de Auditoria de Medicamentos revisa inconformidad, en condición de discapacidad, quien solicita prescripción por el aplicativo de la herramienta tecnológica MI PRES, en referencia a Tutela de solicitud de Pañales, se verifica en registro de asistencia a capacitación impartida por el área encargada en relación al tema MI PRES a la profesional Dra Margarita Polania, quien atendió al usuario, de igual manera la profesional solicito apoyo el cual desde el área se guio para la respectiva prescripción, debido a que es un procedimiento nuevo en el cual esta incursionando las	Accecibilidad
29	01-SIAU-005213-E-2020	20/08/2019	Anonimo	Capacitacioin al Personal de Vigilancia	Sugerencia	Palmas	Urgencia	30/08/2019	10	01-SIAU-005176-S-2019	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad a la supervisora del contrato de vigilancia Dra Luz Ángela Narvaez Cerquera, para que realizara el debido seguimiento. Anónimo, con el fin de establecer la veracidad de los hechos ocurridos se adelantaron por parte de esta oficina las siguientes acciones: No se estableció comunicación con la persona que coloco la queja porque es anónima. No es clara la queja, ya que no se entiende la letra ni lo que intenta manifestar. Lamentamos los malos entendidos presentados, pero le garantizamos que con el acompañamiento del personal de supervisores y las capacitaciones en humanización y atención al usuario, estos hechos aislados, no se volverán a presentar.	Accecibilidad

30	01-SIAU-005214-E-2020	20/08/2019	Esperanza Garcia Gutierrez	Demora en la Atencion de Urgencias	Queja	IPC	Urgencia	30/08/2019	10	01-SIAU-005171-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Esperanza, me permito informarle lo siguiente: 1. Debido a que no relaciona la historia clínica del paciente no es posible verificar los tiempos de atención, ni realizar un seguimiento pertinente. 2. La atención de los usuarios en los servicios de urgencias se realiza mediante la clasificación Triage el cual es definido como "un sistema de selección y clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente	Oportunidad en la atencion
31	01-SIAU-005226-E-2020	20/08/2019	Leydi Patricia Daza Saavedra	Demora en la Revaloracion con Examenes de Laboratorio	Queja	Granjas	Urgencia	30/08/2019	10	01-SIAU-005170-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento. Señora Leidy Patricia, revisada la historia clínica de la paciente no se encuentra atención del día 16 de Agosto de 2019 sino del día 18 del mismo mes por lo que se presume que la paciente esta equivocada de fecha y se realiza el seguimiento de esta atención: - La paciente fue atendida en el servicio de urgencias de granjas el día 18 de Agosto de 2019 a las 14:20 por el medico Harold Gómez con Diagnostico de Fiebre no especificada y orden de toma de paraclinicos para posterior revaloracion.	Oportunidad en la atencion
32	01-SIAU-005222-E-2020	20/08/2019	Francy Yanit Cardozo Cruz	Demora en el Procesamiento de Examen de Laboratorio	Queja	Canaima	Urgencia	30/08/2019	10	01-SIAU-005150-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Francy Yanit, se revisa historia clínica , donde es atendida por el Doctor Diego Escobar, el 17 de agosto a las 19:38 pm, por motivo de consulta de tres días con fiebre y diarrea, ordena laboratorios (cuadro hemático y coprologico) y medicamentos intra hospitalarios, se siguen ordenes medicas y fue revalorada por el medico tratante a la 01:06 am, con reporte de cuadro hemático normal y coprologico pendiente, decide dejar en el servicio de observación, es revalorada por el Doctor Obando en horas de la mañana, donde	Oportunidad en la atencion
33	01-SIAU-005233-E-2020	20/08/2019	Ludivia Narvaez Ramirez	Ausencia de Personal en Puesto de Trabajo	Queja	Siete de Agosto	Consulta Externa	20/08/2019	10	01-SIAU-005159-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle el área de atención al usuario recibió su manifestación para realizar el debido seguimiento. Señora Ludivia, se socializo con la funcionaria Rubianith Moreno Serrano , la importancia de brindar una atención oportuna, integral y humanizada a nuestros usuarios , con el fin de que salgan satisfechos con la atención recibida. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes. La Ese Carmen Emilia Ospina, mantiene en revisión de los procesos para garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Accecibilidad
34	01-SIAU-005229-E-2020	20/08/2019	Anonimo	Faltta de Etica de Profesional de Medicina	Sugerencia	Granjas	Consulta Externa	26/08/2019	6	01-SIAU-005044-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Anónimo, es importante dejar los datos completos para dar respuesta , pero la letra es poco legible teniendo que ingresar como anónimo, con el fin de corroborar los datos se marca a los números de contacto 3005876682 pasa a buzón y 8761170 suena fuera de servicio, por lo tanto es imposible realizar un seguimiento a fondo en vista que no hay coherencia con los datos escritos allí; al parecer se trata de incumplimiento con el sistema de referencia contra referencia por parte de la clínica Uros de Neiva.	Actitud
35	01-SIAU-005230-E-2020	20/08/2019	Nini Johana Vera Roa	Usuaria Mientras estaba esperando atencion por consulta externa , le Robaron el Celular	Reclamo	Granjas	Consulta Externa	30/08/2019	10	01-SIAU-005166-S-2019	En atención a reclamo presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dr. Guillermo Bonilla , para que realizara el debido seguimiento. Señora Nini Johana, en respuesta a su solicitud y luego de la verificación a fondo de la misma, se aclara lo siguiente: 1- Para la verificación de las cámaras y el descargue del vídeo de la mismas, se debe realizar una solicitud por escrito dirigida a la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y radicarla en correspondencia; con el visto bueno correspondiente se realiza el proceso. 2- Se requiere que el usuario indique el sitio donde posiblemente sucedió el incidente, para tener claro de cual cámara se debe descargar e vídeo.	Actitud
36	01-SIAU-005277-E-2020	22/08/2019	Danilea Cardona Ospina	Tratro deshumanizado por parte de funcionaria del servico de Triage	Queja	Canaima	Urgencia	30/08/2019	7	01-SIAU-005179-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur de centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Daniela, se socializa con la auxiliar de enfermería Claudia Ramírez Yosa, la importancia de tener comunicación asertiva con nuestros usuarios , brindando una atención integral, oportuna y humanizada. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina , se encuentra en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.	Actitud
37	01-SIAU-005360-E-2020	26/08/2019	Yeni Rocio Dussan Medina	Quien se queja porque ingreso al servicio y el Dr. Fernando Lozano Prieto no le presot buena atencion	Queja	Palmas	Urgencia	3/09/2019	8	01-SIAU-005233-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas Dr Guillermo Bonilla para que realizara el debido seguimiento. Señora Yeni Rocío, según los registros clínicos de la atención, se evidenció que llegó al servicio aproximadamente a la 1:10 am, se le realizó triage a la 1:22:48 am. y se atendió a la 1:47:09 am, lo cual está dentro de los estándares de oportunidad, fue clasificada como	Actitud
38	01-SIAU-005352-E-2020	26/08/2019	Adeniz Cardozo Lizcano	Quien se queja porque la auxiliar de signos vitale es grosera	Queja	IPC	Urgencia	3/09/2019	8	01-SIAU-005248-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario, envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Adeniz, el día 25 de agosto del presente año, se encontraba realizando el triage la auxiliar de enfermería Yenifer López, a su señora madre , quien acepta que recibe una llamada donde le informan que no le llevaran almuerzo , es de aclarar que este personal realiza turno de 12 horas y se le debe garantizar el bienestar social; incluso le manifiesta las disculpas por atender la llamada. Es de aclarar , que los usuarios asi como tienen sus	Actitud
39	01-SIAU-005320-E-2020	26/08/2019	Yusnedy Velasco	Quien manifiesta que llego a las 8:10 am, la auxiliar de facturacion me informa que no es aquí	solicitud	Pagina Web	Facturacion	4/09/2019	9	01-SIAU-005280-S-2019	Cordial saludo: En atención a su solicitud presentada por usted en la pagina web, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de granjas, para que realizara el debido seguimiento.	Actitud
40	01-SIAU-005364-E-2020	26/08/2019	Gina Paola Losada Ariza	Quien se queja por la atencion en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencia	4/09/2019	9	01-SIAU-005284-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima	Oportunidad en la atencion
41	01-SIAU-005357-E-2020	26/08/2019	Jeimmy Lucero Moreno Lara	Quien se queja por la auxiliar de enfermeria Yeimmy Paola Moreno	Queja	Canaima	Urgencia	4/09/2019	9	01-SIAU-005285-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.	Actitud
42	01-SIAU-005363-E-2020	26/08/2019	Marlio Nicolas Canajal Avila	Quien se queja por la atencion en el servicio de urgencias	Reclamo	Granjas	Urgencia	4/09/2019	9	01-SIAU-005287-S-2019	Cordial saludo: En atención al reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento.	Oportunidad en la atencion
43	01-SIAU-005362-E-2020	26/08/2019	Martha Franklin Parra	Quien se queja por que no le abrieron ingreso	Reclamo	Granjas	Facturacion	4/09/2019	10	01-SIAU-005338-S-2019	Cordial saludo: En atención a reclamo presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas	Oportunidad en la atencion
44	01-SIAU-005358-E-2020	26/08/2019	Fabiola Trujillo	Quien se queja por que llego a reclamar a farmacia los medicamento y no le devolviero el documento	Reclamo	Palmas	Farmacia	4/09/2019	10	01-SIAU-005340-S-2019	Cordial saludo: En atención al reclamo presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad a la regente de farmacia Heidy Lorena Osorio	Accecibilidad
45	01-SIAU-005361-E-2020	26/08/2019	Maria Eloisa Ososrio	Quien se queja por que le cobraro el examen	Queja	Ipc	Facturacion	4/09/2019	10	01-SIAU-005339-S-2019	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz, para que realizara el debido seguimiento. Señora María Eloisa, es importante aclarar que todo procedimiento solicitado por los usuario de la institución que no sean ordenados por el profesional en el momento, debe traer orden médica para la realización de los procedimientos, de lo contrario el personal de enfermería no lo realiza, por ende usted no tenia la orden medica . Es cuando el área de facturación le brinda la información adecuada para que se pueda realizar el procedimiento , en vista que no cuenta con los servicios de baja complejidad con la Ese carmen Emilia Ospina. Por tal motivo le brindan la orientación de traer la autorización de la EPS Comfamiliar para la toma de glucometría, pasar a consulta de urgencias o en su defecto cancelar como particular. Es de aclarar que somo una institución prestadora de servicios de salud y la única manera de realizar los recobros a las EPS son con los debidos soportes. 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. Atentamente,	Accecibilidad
46	01-SIAU-005359-E-2020	26/08/2019	Andres Felipe Artunduaga Loaia	Quien reclama por que llego al servicio y le informaron que debia esperar la atencion	Reclamo	Palmas	Urgencia	4/09/2019	10	01-SIAU-005341-S-2019	Cordial saludo: En atención al reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente de centro de salud de palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento.	Oportunidad en la atencion