

PQRS SEPTIEMBRE 2019												
ESE CARMEN EMILIA OSPINA												
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA		CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-005502-E-2019	20/9/2019	Confamiliar del Huido-Osiris Trujillo	Se queja porque el medico que lo atendio no les ordenos, los exámenes que le está pidiendo el paciente	Queja	Granjás	Consulta Externa	06/09/2019	4	01-SIAU-004911-S-2019	Por medio de la presente, me permito dar respuesta a la queja interpuesta por el usuario Cristian Hernando Henrdez Acosta, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.075.269.179, ante la Superintendencia Nacional de Salud PQRD 19-003165 y enviada a la EPS Contratadora PQR No. 48243. Se procede a realizar el estudio de caso con el médico auditor concurrente en la institución Dr Carlos Ferrey Rialler Ortiz y define lo siguiente: Es un paciente con antecedente de esquizofrenia, quien consulto por cuadro de varios años de ideación persecutoria, según nota de historia clínica, paciente refiere "hay un complot entre la policía, la defensoría y los médicos; y desde que una persona me dio algo en el pago me han dado parálisis varias veces, demandé a la fiscalía por 15 millones de pesos, luego enferme los familiares", el examen físico reciente estable, sin signos de alarma, por lo anterior se emite la siguiente respuesta: Conital salud.	Oportunidad en la atención
2	01-SIAU-005513-E-2020	20/9/2019	Mayra Alejandra Estefani Rodríguez Pachungo	Llego tarde a la consulta de odontología y no fue atendida	Queja	Canaima	Consulta Externa	2019/09/19	15	01-SIAU-005648-S-2019	En atención a reclamo presentado por usted, me permito adjuntar respuesta emitida el día 16 de Septiembre de 2019, en vista que el servidor presento daños, se realizó respuesta en word donde se anexa la constancia.	Oportunidad en la atención
3	01-SIAU-005521-E-2020	20/9/2019	Julietta Burbano Valderama	Trato deshumanizado en Servicio de Urgencias	Queja	Granjás	Urgencias	2019/09/19	15	01-SIAU-005650-S-2019	Conital salud. En atención a queja presentada por usted, me permito adjuntar respuesta emitida el día 16 de Septiembre de 2019, en vista que el servidor presento daños, se realizó respuesta en word donde se anexa la constancia.	Oportunidad en la atención
4	01-SIAU-005516-E-2020	20/9/2019	Edna Rocio Calcedo Barrios	Demora en la Atención en consulta Externa	Queja	Canaima	Consulta Externa	2019/09/19	15	01-SIAU-005653-S-2019	Conital salud. En atención a queja presentada por usted, me permito adjuntar respuesta emitida el día 16 de Septiembre de 2019, en vista que el servidor presento daños, se realizó respuesta en word donde se anexa la constancia.	Oportunidad en la atención
5	01-SIAU-005517-E-2020	20/9/2019	Milagros Muñoz Valderama	Información poco activa por parte de funcionario de vigilancia	Queja	Canaima	Hospitalización	2019/09/19	15	01-SIAU-004911-S-2019	Conital salud. En atención a queja presentada por usted, me permito adjuntar respuesta emitida el día 16 de Septiembre de 2019, en vista que el servidor presento daños, se realizó respuesta en word donde se anexa la constancia.	Actitud
6	01-SIAU-005518-E-2020	20/9/2019	Brayan David Cuelar Cuelar	No atención en servicio de urgencias de IPC	Queja	IPC	Urgencias	19/09/2019	15	01-SIAU-005651-S-2019	Conital salud. En atención a reclamo presentado por usted, me permito adjuntar respuesta emitida el día 16 de Septiembre de 2019, en vista que el servidor presento daños, se realizó respuesta en word donde se anexa la constancia.	Oportunidad en la atención
7	01-SIAU-005519-E-2020	20/9/2019	Jennifer Carolina Fernandez Diaz	D emora en la atención en servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	19/09/2019	15	01-SIAU-005654-S-2019	Conital salud. En atención a queja presentada por usted, me permito adjuntar respuesta emitida el día 16 de Septiembre de 2019, en vista que el servidor presento daños, se realizó respuesta en word donde se anexa la constancia.	Accesibilidad
8	01-SIAU-005522-E-2020	20/9/2019	Falber Espinosa Montalegre	Trato deshumanizado en Servicio de Urgencias	Queja	Canaima	Hospitalización	19/09/2019	15	01-SIAU-005655-S-2019	Conital salud. En atención a reclamo presentado por usted, me permito adjuntar respuesta emitida el día 16 de Septiembre de 2019, en vista que el servidor presento daños, se realizó respuesta en word donde se anexa la constancia.	Actitud
9	01-SIAU-005528-E-2020	4/09/2019	Holman	Solicitud de Envío de Copia de Resultado de Laboratorios	Queja	Canaima	Consulta Externa	2019/09/13	9	01-SIAU-005631-S-2019	Conital salud. En atención a la solicitud presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de laboratorios, para que realizara el debido seguimiento. Señor Holman, realizando revisión del archivo adjunto, no se evidencian datos del paciente como nombres, apellidos y número de documento, lo cual hace imposible el seguimiento específico del caso como también no se encuentra dentro del sistema registrado como electrónico para el usuario ni formato diligenciado establecido por la ESE Carmen Emilia Ospina, donde los usuarios relacionan dirección electrónica. Se establece comunicación telefónica con el usuario y se confirma correo dado que el preprocesado por usted en la solicitud no es el correspondiente. Se Conital salud.	Accesibilidad
10	01-SIAU-005617-E-2020	6/09/2019	Tarsicio Fierro Rayo	Demora en la Atención de Urgencia	Queja	Palmas	Urgencias	13/09/2019	7	01-SIAU-005631-S-2019	Conital salud. En atención a la solicitud presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de laboratorios, para que realizara el debido seguimiento. Señor Holman, realizando revisión del archivo adjunto, no se evidencian datos del paciente como nombres, apellidos y número de documento, lo cual hace imposible el seguimiento específico del caso como también no se encuentra dentro del sistema registrado como electrónico para el usuario ni formato diligenciado establecido por la ESE Carmen Emilia Ospina, donde los usuarios relacionan dirección electrónica. Se establece comunicación telefónica con el usuario y se confirma correo dado que el preprocesado por usted en la solicitud no es el correspondiente. Se Conital salud.	Oportunidad en la atención
11	01-SIAU-005618-E-2020	9/09/2019	Dayana Vanessa Prieta	Cita mal asignada en consulta externa	Queja	IPC	Consulta Externa	23/09/2019	14	01-SIAU-005706-S-2019	Conital salud. En atención a la queja interpuesta por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad, realizando el debido seguimiento. Señora Dayana, se socializa con el personal de consulta externa del centro de salud del tpc: la importancia de brindar una atención oportuna, integral, humanizada, con una comunicación asertiva, con el fin de que los usuarios salgan satisfechos de los servicios que presta la institución. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados en el momento de la atención, La ESE Carmen Emilia Ospina, mantiene en revisión continua de los procesos, para garantizar la Conital salud.	Oportunidad en la atención
12	01-SIAU-005674-E-2020	9/09/2019	Jose Enrique Cuelar Sarabira	Trato deshumanizado por parte de tauradores	Queja	Granjás	Urgencias	23/09/2019	14	01-SIAU-005700-S-2019	Conital salud. En atención a reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz, para que realizara el debido seguimiento. Señor José Enrique, se retroalimenta con la auxiliar de facturación Sandra Patricia Novoa, la importancia de la comunicación asertiva con los usuarios que requieren nuestros servicios, brindando una atención con eficiencia, integral y humanizada. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la atención, La ESE Conital salud.	Actitud
13	01-SIAU-005670-E-2020	9/09/2019	Anonimo Granjas	Alcantarilla sin tapa	Queja	Granjás	Consulta Externa	23/09/2019	14	01-SIAU-005698-S-2019	Conital salud. En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de granjas Dra. Ledy Ovelto, para que realizara el debido seguimiento. Adicionalmente, el martes 10 de septiembre del presente año, se inició por parte del área de mantenimiento las obras requeridas para subsanar el daño de la caja y andén que se encontraban en mal estado en el Centro de salud de Granjas. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la atención, La ESE Conital salud.	Accesibilidad
14	01-SIAU-005664-E-2020	9/09/2019	Sabino Caardozo Murcia	Falta de oportunidad en la atención del adulto mayor en servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	23/09/2019	14	01-SIAU-005697-S-2019	Conital salud. En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Peréz, para que realizara el debido seguimiento. Señor Sabino, se revisa historia clínica de su señor padre Sabino Cardozo, identificado con CC. 4872947, donde es atendido por el Doctor Sergio Perdomo, con hora de ingreso de las 09-58 horas, con motivo de consulta "leña dos días de febre y no quiere comer" se clasifica con triage 3, 2 horas con 52 minutos de espera, es atendido por fuera de los tiempos establecidos según la clasificación triage, ya que la demanda de paciente es aguda, debido a la evidencia de demora en Conital salud.	Oportunidad en la atención
15	01-SIAU-005673-E-2020	9/09/2019	Alba Nury Rodríguez Cortes	No atención en consulta externa con odontología	Queja	Granjás	Consulta Externa	23/09/2019	14	01-SIAU-005701-S-2019	Conital salud. En atención a reclamo presentado 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 Ledy Ovelto, para que realizara el debido seguimiento, en conjunto con la coordinadora de odontología Dra Patricia Castro Charry. Señora Alba Nury, el día 02 de septiembre de 2019 fecha en que usted tenía la cita odontológica en el centro de salud de granjas, lamentablemente se daño la unidad del consultorio odontológico 2 y no se logró atender usuarios en este consultorio. Esto se debe de los malos de los profesionales que trabajan en el centro de salud de granjas, para no dar servicio a los usuarios en dicho consultorio, ya que la demanda de paciente es aguda, debido a la evidencia de demora en Conital salud.	Oportunidad en la atención
16	01-SIAU-005667-E-2020	9/09/2019	Julio Ernesto Ayala Pinzon	Demora en la revisión de Exámenes de Laboratorios	Queja	Canaima	Urgencias	23/09/2019	14	01-SIAU-005697-S-2019	Conital salud. En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr. Raúl Peréz, para que realizara el debido seguimiento. Señor Julio Cesar, se revisa historia clínica donde se evidencia que realizó apertura de la clasificación del triage a las 09:53 am, manifestando motivo de consulta (vergo a control del Dengue). En atención por el Dr. Ricardo Ochoa a las 10:30 am, motivo de control de control, control.	Accesibilidad

17	01-SIAU-005660-E-2020	9/09/2019	Jose Gregorio Pandomo Borlida	No atencion por parte de funcionario de rx	Queja	Canaima	Consulta Externa	2019/09/23	14	01-SIAU-005696-S-2019	Control salud: En atención al reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señor José Gregorio, se evidencio que el profesional Diones Alarín Ortiz, se encontraba ocupado con un usuario de urgencias. De igual manera se socializa con el profesional la importancia de una comunicación asertiva, una atención oportuna, integral y humanizada. Otrocomos disculpa por la inconveniencia que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Control salud:	Actual
18	01-SIAU-005666-E-2020	9/09/2019	Edna Rocio Pinto	Muy demorala la atencion por urgencias en el Centro de Salud de Canaima	Queja	Canaima	Urgencias	2019/09/23	14	01-SIAU-005696-S-2019	Control salud: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Edna Rocio, se revisa historia clínica, se le realizó apertura de la clasificación del triaje a las 10:36 am, con una clasificación de triaje IV (tiempo máximo de espera más de 2 horas) donde manifiesta motivo de consulta (fiebre no cuantificada, dolor de cabeza y diarrea sin signos de deshidratación). El Dr Sergio Pandomo, realiza el llamado para la atención médica a las 14:59 pm, donde se concorda al llamado, por tal motivo se realiza el cierre de la historia clínica. Se evidencio Control salud:	Oportunidad en la atención
19	01-SIAU-005668-E-2020	9/09/2019	Sandra Milena Garzon Pandomo	Solicita informacion de Familiar Hospitalizado	Queja	Canaima	Hospitalización	2019/09/23	14	01-SIAU-005703-S-2019	Control salud: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Sandra Milena, los usuarios tienen derechos pero también tienen deberes y uno de los deberes es propiciar la adherencia al tratamiento, un paciente de la tercera edad y con una enfermedad de base debe estar acompañado. El acompañamiento de la familia es parte fundamental de la recuperación del paciente. la enfermedad es una enfermedad donde la familia constantemente debe hacer presencia y acompañamiento del tratamiento, por esto se le informo Control salud:	Oportunidad en la atención
20	01-SIAU-005668-E-2020	9/09/2019	Eric Garcia Mahecha	El medico me atendio de afan	Queja	IPC	Consulta Externa	23/09/2019	14	01-SIAU-005699-S-2019	Control salud: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Ipc Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señor Eric, se socializa con el profesional Jose Daniel Charry la importancia de brindar una atención integral, oportuna, tener una comunicación asertiva con los usuarios, para que no se dañe la relación médico – paciente. Otrocomos disculpa por la inconveniencia que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Control salud:	Actual
21	01-SIAU-005614-E-2020	20/09/2019	Jaime Andres Villarreal Arunzaga	Mala atencion por parte de funcionaria de farmacia	Queja	Canaima	Consulta Externa	2019/09/13	11	01-SIAU-005630-S-2019	Control salud: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la regente de farmacia Hedy Clotilde de la institución, para que realizara el debido seguimiento. Señor Jaime Andrés, es grato para nosotros tener la oportunidad de contar con la retroalimentación proporcionada, ya que a partir de esta información se procedió a realizar la evaluación de los riesgos existentes en el desarrollo de nuestros procesos y determinar los respectivos controles orientados al mejoramiento continuo de los mismos. En consecuencia con el caso específico, los medicamentos formulados por medicina general para su hijo de 7 meses. Control salud:	Actual
22	01-SIAU-005707-E-2020	10/09/2019	Carlos Mauricio Villegas Tique	Mala atencion por parte de Odontologa	Queja	Grangas	Consulta Externa	2019/09/23	13	01-SIAU-005709-S-2019	Control salud: 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 grangas Dra Loida Oviedo, para que realizara el debido seguimiento en conjunto con la Dra Patricia Castro Charry. Señor Carlos Mauricio, se socializa con la profesional Carolina Vargas, la importancia de brindar una atención integral, oportuna y humanizada, como también se le recuerda a usted como usuario que de acuerdo a la clasificación Q40 del 2012 hay 6 deberes que cumplir entre ellos se encuentran: "Dirigirse con respeto al personal de salud que le preste un servicio de salud, y llegar al consultorio antes de la cita con el fin de que realice la respectiva apertura de insumos" Control salud:	Actual
23	01-SIAU-005717-E-2020	11/09/2019	Derly	Solicitud de copia de autorizacion de servicios	Queja	Página Web	Página Web	23/09/2019	13	01-SIAU-005688-S-2019	Control salud: En atención a la solicitud presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el seguimiento. Señora Derly, en cuanto a la pérdida de autorización de la cita, se puede presentar para su respectiva atención, ya que la EPS Contabilmar del Hula envía por medio del sistema la información de autorizaciones, nos comunicamos en varias ocasiones al numero 325424693, el día 12 de Septiembre de 2019, fue imposible por que sonaba agitado, para dar la información. Adicionalmente informo que esa atención se discuten con Contabilmar, nosotros somos primer nivel de atención Control salud:	Oportunidad en la atención
24	01-SIAU-005728-E-2020	11/09/2019	Carla Paola Ortega Pacundo	Atencion no oportuna en Servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	27/09/2019	16	01-SIAU-005802-S-2019	Control salud: En atención a la solicitud en la página web presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento. Señora Paola, se socializa con el personal de urgencias la importancia de una comunicación asertiva, para brindar una atención oportuna, eficiente, integral y humanizada, con el fin que nuestros usuarios se sientan satisfechos con la prestación de los servicios en nuestra institución. Es de aclarar que no se puede realizar un seguimiento a fondo por no haber registros de ingreso al área de urgencias. Control salud:	Oportunidad en la atención
25	01-SIAU-005738-E-2020	16/09/2019	Sebastian Losada Barrios	Solicitud de Historia Clínica	Queja	Página Web	Página Web	23/09/2019	7	01-SIAU-005704-S-2019	Control salud: En atención a la solicitud por la página web presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Sebastián, la institución tiene un procedimiento y requisitos que cumplir, por lo tanto para esta solicitud es importante los datos completos, el número de documento que nos menciona es 8692020666, no está claro, además debe llevar un formato para su solicitud y puede acercarse a cualquier oficina de atención al usuario allí le entregan el documento y lo debe entregar en el área de atención documental, oficina ubicada en la sede administrativa del centro de salud. Control salud:	Oportunidad en la atención
26	01-SIAU-005822-E-2020	17/09/2019	Sebastian Losada Barrios	Dejar de aplicar diclofenaco	Queja	Página Web	Página Web	23/09/2019	7	01-SIAU-005705-S-2019	Control salud: En atención a la solicitud página web, presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad, no siendo posible realizar el respectivo tramite, en vista que no hay coherencia y esto ha sido repetitivo lo invito a que sea conciso con sus manifestaciones. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, La ESE Carmen Emilia Ospina, le recuerda hacer buen uso de estas herramientas, que tienen ustedes como usuarios con el fin de mantener una comunicación asertiva. Control salud:	Accesibilidad
27	01-SIAU-005834-E-2020	16/09/2019	Concepcion Losada Barrios	Dejar de aplicar diclofenaco	Queja	Página Web	Página Web	23/09/2019	7	01-SIAU-005703-S-2019	Control salud: En atención a la solicitud página web, presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad, no siendo posible realizar el respectivo tramite, en vista que no hay coherencia y esto ha sido repetitivo lo invito a que sea conciso con sus manifestaciones. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, La ESE Carmen Emilia Ospina, le recuerda hacer buen uso de estas herramientas, que tienen ustedes como usuarios con el fin de mantener una comunicación asertiva. Control salud:	Accesibilidad
28	01-SIAU-005885-E-2020	20/09/2019	Maria Constanza Rios	Quien sugiere el cambio de proveedor de preservativos	Sugerencia	Palmas	Farmacia	3/10/2019	13	01-SIAU-005893-S-2019	Control salud: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la regente de farmacia Hedy Lorena Osorio Oviedo, para que realizara el debido seguimiento. Señora Maria Constanza, es grato para nosotros tener la oportunidad de contar con la retroalimentación proporcionada, ya que a partir de esta información se procedió a realizar la evaluación de los riesgos existentes en el desarrollo de nuestros procesos y determinar los Control salud:	Accesibilidad
29	01-SIAU-005887-E-2020	20/09/2019	Liseth Fernanda Losada Aviles	Quien sugiere que llega al servicio de facturación y la auxiliar de facturación le informa que se debe ir para la cita	Sugerencia	Palmas	Facturación	3/10/2019	13	01-SIAU-005894-S-2019	Control salud: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz, para que realizara el debido seguimiento. Señora Liseth Fernanda, se socializó con las auxiliares de facturación de consulta externa Yenny Marcia Chab y Martha Liscano, la importancia de una atención oportuna, integral y humanizada, con el fin que nuestros usuarios salgan satisfechos por los servicios prestados. Es de aclarar que se trato de comunicar en varias oportunidades vía celular No. 3133283604 donde contesto la solicitud Ana Liscano Aviles, manifestando que ella ya no trabaja en la institución por lo que se le dio el número de celular de la auxiliar de facturación de consulta externa Yenny Marcia Chab. Control salud:	Actual
30	01-SIAU-005889-E-2020	20/09/2019	Hernando Ramirez	Quien reclama por que llega al servicio de facturación y son muy deficientes	Reclamo	Grangas	Facturación	3/10/2019	13	01-SIAU-005896-S-2019	Control salud: En atención al reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de facturación, para que realizara el debido seguimiento. Señor Hernando, dada esta situación se cuenta con un personal de apoyo para suplir esta necesidad que se presente en ventanilla, de igual manera se socializa con el personal la importancia de la atención preferencial a personal en situación de discapacidad, mujeres embarazadas, niños en brazos y adultos mayores. Control salud:	Actual
31	01-SIAU-005892-E-2020	20/09/2019	Rafael Veida Ortiz	Si e queja por que llevo y solicito una cita y le informaron una fecha	Queja	IPC	Cal Center	3/10/2019	13	01-SIAU-005897-S-2019	Control salud: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el debido seguimiento. Señor Rafael, de acuerdo con su inconformidad, nos comunicamos con usted el día 24 de Septiembre de 2019 al numero 3208139787, nos manifestó que le atendieron la cita medica el día 10 de Septiembre de 2019 a las 10:00 am, con el Dr. Diego Eduardo Pierra Nuñez, en el centro de salud del Ipc. De igual manera se socializa con el personal del Cal Center la importancia de brindar una atención oportuna, integral, humanizada, con una comunicación asertiva, con el fin de Control salud:	Oportunidad en la atención
32	01-SIAU-005883-E-2020	20/09/2019	Derly Johana Joven Escobar	Diagnostico errado por la Dra. Zaira Lorena Guzmán	Sugerencia	Palmas	Urgencias	4/10/2019	13	01-SIAU-005912-S-2019	Control salud: En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas Dr Guillermo Borlida, para que realizara el debido seguimiento. Señora Derly Johana, referente a la manifestación ese día se atendió a su hija Karol Sofía Pacheco Joven, este caso permite mejorar la atención para la satisfacción del usuario. Realizando el análisis del caso expuesto por usted, encontramos que en efecto el servicio de farmacia no debía entregar el sulfato de zinc con el diagnóstico de infección viral respiratoria, este debía ser remitido al área de infección viral, el médico clínico actualizar esta información. Se Control salud:	Oportunidad en la atención
33	01-SIAU-005890-E-2020	20/09/2019	Susana Valentina Quintero Camacho	Demora en la entrega de resultados	Queja	Grangas	Urgencias	4/10/2019	13	01-SIAU-005911-S-2019	Control salud: 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 grangas Dra Loida Oviedo, para que realizara el debido seguimiento. Señora Susana Valentin, cuando existe una solicitud de laboratorio el paciente no debe retirarse del servicio de urgencias ya que de acuerdo a los tratamientos de la institución cuando suene el medico debe registrarse en la historia clínica los resultados de los laboratorios y el área de facturación cierra el ingreso. Si el paciente es llamado a reevaluación médica y no se encuentra, las medicaciones, cuando existe, debe hacerse en el momento de atención en las salas de espera. Control salud:	Oportunidad en la atención

34	01-SIAU-005884-E-2020	20/09/2019	Ingrid Mariana Medina Castañeda	Sugiere que le asignaron una cita y a la hora del ingreso le informaron que no tenía cita.	Sugerencia	Palmas	Cal Center	3/10/2019	13	01-SIAU-005896-S-2019	Conital saludo: En atención a sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el debido seguimiento: Señora Ingrid Mariana, se socializó con el personal del área del Cal Center, la importancia de brindar una información asertiva, confiable y con humanización, nos comunicamos con usted al número 87608176 el día 20 de Septiembre de 2019, nos manifestó lo ocurrido, se le ofreció nuevamente cita odontológica en la semana y nos sugirió una cita médica que le quede asignada para el día 7 de Octubre de 2019, a las 9:40 am, con el Dr. Servio Ignacio Enríquez Enríquez.	Oportunidad en la atención
35	01-SIAU-005891-E-2020	20/09/2019	Laura Arce de Tole	Se le queja por que llamo y solicito una cita y le informaron otra fecha	Queja	IPC	Cal Center	3/10/2019	13	01-SIAU-005898-S-2019	Conital saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el debido seguimiento: Señora Laura, nos comunicamos con usted el día 24 de Septiembre de 2019 al número 86022239, nos manifestó que no se encontraba en el momento. De igual manera la institución tiene un programa llamado CIMAHL, donde se graban todas las llamadas entrantes y salientes y confirmamos en el sistema la cita médica se le asignaron para el día 10 de Septiembre a las 2:20 pm, con el Dr. José Daniel Cherry Cuellar, como también se corrobora que la información fue enviada a su correo electrónico de manera oportuna y con la información oportuna, integral y humanizada, con todos los usuarios de la institución.	Oportunidad en la atención
36	01-SIAU-005939-E-2020	23/09/2019	Maria del Carmen Camacho	Quien reclama a por la funcionaria Elizabeth Salcedo Galvis se dirige de una forma grosera	Reclamo	Eduardo Santos	Consulta Externa	4/10/2019	11	01-SIAU-005919-S-2019	Conital saludo: En atención a la reclamo presentado por usted, me permito informarle que se le envió la inconformidad al área de atención al usuario para que realizara el debido seguimiento. Señora María del Carmen, se socializó con la funcionaria Elizabeth Salcedo del área de atención al usuario del centro de salud de Eduardo Santos, la importancia de brindar una atención integral, oportuna y humanizada, con todos los usuarios de la institución. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta, con la que ustedes como usuarios son escuchados, garantizando una comunicación directa con la ESE Cajasema Emilia Ospina.	Actitud
37	01-SIAU-005942-E-2020	23/09/2019	Luz Mery Perez	Se queja por que logo a las 12:08 pm la funcionaria Amanda Quintero no la atendio	Queja	palmas	Atencion al Usuario	4/10/2019	11	01-SIAU-005920-S-2019	Conital saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el debido seguimiento. Señora Luz Mery, se socializó con la funcionaria de atención al usuario del centro de salud de palmas Amanda Quintero Pérez, la importancia de brindar una atención integral, oportuna y humanizada, como también es de aclarar que el horario de atención en esta área es de 7:30 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.	Actitud
38	01-SIAU-005934-E-2020	23/09/2019	Sandra Patricia Quiza Pardo	Sugiere un elevador en el servicio de urgencias	Sugerencia	Canaima	Urgencias	4/10/2019	11	01-SIAU-005918-S-2019	Conital 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 sur, centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento en conjunto con la coordinadora del área de comunicaciones.	Accesibilidad
39	01-SIAU-005938-E-2020	23/09/2019	Julió Ernesto Aguirre Castro	No le ordenaron medicamentos para el vertigo	Queja	Canaima	Urgencias	4/10/2019	11	01-SIAU-005917-S-2019	Conital 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 sur, centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez.	Accesibilidad
40	01-SIAU-005933-E-2020	23/09/2019	Maria Cecilia Perdomo de Rios	Se queja por que el día que llego al servicio el sistema se encontraba colapsado	Queja	Canaima	Urgencias	4/10/2019	11	01-SIAU-005916-S-2019	Conital 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 sur, centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez.	Oportunidad en la atención
41	01-SIAU-005940-E-2020	23/09/2019	Tobias Heredia Rojas	Sugiere preferencia en adulto mayor	Sugerencia	Granjas	Urgencias	4/10/2019	11	01-SIAU-005915-S-2019	Conital 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 sur, centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez.	Oportunidad en la atención
42	01-SIAU-005932-E-2020	23/09/2019	Maria Cecilia Perdomo de Rios	Se queja por que el día que llego al servicio el sistema se encontraba colapsado	Queja	Canaima	Urgencias	4/10/2019	11	01-SIAU-005914-S-2019	Conital 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 sur, centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez.	Oportunidad en la atención
43	01-SIAU-005943-E-2020	23/09/2019	Maria Olga Garcia Perdomo	Se queja por que el Dr. Jose Agustin Tovar Ramirez no la atendio	Queja	Canaima	Consulta Externa	4/10/2019	11	01-SIAU-005913-S-2019	Conital 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 sur, centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez.	Actitud
44	01-SIAU-006089-E-2020	30/09/2019	Carla Katherine Suncé Brava	Quien se queja por que la usuaria no aparece en el sistema	Queja	IPC	Urgencias	4/10/2019	4	01-SIAU-005924-S-2019	Conital 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 sur, centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento en conjunto con el área de facturación. Señora Carla Katherine, existe una anomalía al momento de realizar la verificación de derechos con el número de documento que le suministró al auxiliar de facturación, se le informó que debía realizar la corrección del documento ante su EPS. A lo que se le solicitó hablar con la funcionaria de atención al usuario para verificar su inconformidad luego de su atención por el servicio de urgencias con No. Ingreso: 7573489 paciente: 1078605627. Maria Maider Garcia Suncé, abordo a las 10:40 de la mañana y con número de factura ESE 410563. Por lo anterior se evidencia que se garantizó la atención en un tiempo oportuno por nuestra institución. Ofrecemos disculpas por la inconformidad 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.	Accesibilidad
45	01-SIAU-006088-E-2020	30/09/2019	Beatriz Elena Vargas Milan	Mis medico en el servicio de urgencia	Sugerencia	IPC	Urgencias	4/10/2019	4	01-SIAU-005922-S-2019	Conital 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 sur, centro de salud de canaima Dr. Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.	Oportunidad en la atención
46	01-SIAU-006078-E-2020	30/09/2019	Maria Angelica Peralta	Habilitar mes agenda para la atencion de planificacion	Sugerencia	Eduardo Santos	Consulta Externa	4/10/2019	4	01-SIAU-005921-S-2019	Conital 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. Ledni Oviedo, para que realizara el debido seguimiento. Señora María Angelica, la verdad es que al centro del salud de Eduardo Santos, llegan varios usuarios a la vez, nosotros para evitar la congestión en el consultorio que se realiza es llevar una lista preferencial y así se van llamando para asignar la cita, además tenemos la línea amiga (8633628), para evitar la demora en solicitar la cita presencial, adicional se informa que no asignamos citas todo el tiempo, debido que la mujer que asigna, también es la encargada de la toma de la tensión arterial, test de fındrik y debe de hacer nota todos los días de esas tomas. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta, con la que ustedes como usuarios son escuchados, garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina. Atentamente,	Oportunidad en la atención