

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
1	2015/01/06	Mabel Rodriguez	Inconformidad porque el Dr Cera no llega puntual a la consulta	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada
2	2015/01/06	Claudia Patricia Minu	Inconformidad porque el Dr Cera no llega puntual a la consulta	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada
3	2015/01/06	Maria Angelica Escobar	Inconformidad porque el Dr Cera no llega puntual a la consulta	La Oficina de Atención al Usuario envió la inconformidad al coordinador de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de que se brinde una atención segura y humanizada a nuestros usuarios
4	2015/01/15	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano pte (Mario Fernando Ramirez)	Inconformidad por la atención brindada en el CS IPC	El usuario MARIO FERNANDO RAM�RIZ tenía reportado en sistema constantes ingresos a los dos servicios de salud que prestamos- Consulta externa y Urgencias en donde se pudo comprobar que le habían formulado los mismo medicamentos en menos de 15 días tiempo en el cual no había ni si quiera terminado de consumir los de la primera fórmula
5	2015/01/21	Jesus Antonio Rojas	Inconformidad por la atención de la medica Bibiana Andrea Andrade	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Oriente para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
6	2015/01/21	Elvia Tapiero de Mendoza	Inconformidad con la atención de la enfermera Mireya	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situacion no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada
7	2015/01/23	Oscar Medina Rubio	Inconformidad por no obtener cita via telefonica	La Oficina de Atención al Usuario gestiono su inconformidad y procedió asignarle cita de medicina general y el sistema registra que ya se tiene una cita asignada para el día 29 de Enero de 2015 a las 6:00 pm con el Doctor William �rdenes en el CS Granjas
8	2015/01/27	Yurany Lozano Herrera	En el centro de salud IPC en facturacion no facturaron unos medicamentos de la paciente que fue atendida en el CS Canaima	Me permito informar que se envió la inconformidad a la revisora del servicio de facturación y al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situacion no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada
9	2015/01/28	Jesica Andrea Zambrano	Inconformidad porque la Dra Ana Borrero formula medicamentos que no se entregan en farmacia	señora Jesica me permito informar que en algunos casos el profesional de la salud para brindar una mejor atención con calidad y humanizada sugiere al paciente medicamentos y da recomendaciones que ayudan en la patología que presenta, esto con el fin de mejorar y mantener la calidad de la salud del paciente
10	2015/02/02	Usuarios IPC	Inconformidad porque los dias 1 2 3 de Febrero no habia contrato con comfamiliar y en los consultorios el personal no tenia papel	Me permito informar que debido a que se vencio el contrato el dia 31 de Enero de 2015 con la EPS-S Comfamiliar los dias 1 y 2 de Febrero del presente año solo se podía atender pacientes por el servicio de urgencias el dia miercoles 3 de Febrero de 2015 se restablecio el servicio en su totalidad con dicha entidad respecto a la papeleria institucional ya se soluciono el inconveniente presentado

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
11	2015/02/05	Francy Libeth Narvaez	Inconformidad por el servicio de facturación especialmente de la auxiliar Maria	Me permito informar que se envió la inconformidad al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada
12	2015/02/12	Amalia Chaparro Medina	Queja por la mala atención y orientación del facturador Camilo	Se realizo plan de mejoramiento al contratista quien se comprometió a brindar una buena orientación a los pacientes asi mismo manejar la tolerancia y tono de voz para con los usuarios
13	2015/02/13	Niyireth España Ramos	Inconformidad porque el reporte del examen tomado no se encontro en el sistema	La Oficina de Atención al Usuario realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos y se comunico vía telefónica con Usted donde se le informo que puede acercarse al servicio de laboratorio del CS Granjas para ser tomado el examen
14	2015/02/16	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano (pte IPC)	Inconformidad porque los dias 1 2 3 de Febrero no habia contrato con comfamiliar y en los consultorios el personal no tenia papel	Me permito informar que debido a que se vencio el contrato el dia 31 de Enero de 2015 con la EPS-S Comfamiliar los dias 1 y 2 de Febrero del presente año solo se podia atender pacientes por el servicio de urgencias el dia miercoles 3 de Febrero de 2015 se restablecio el servicio en su totalidad con dicha entidad respecto a la papeleria institucional ya se soluciono el inconveniente presentado
15	2015/02/18	Ninfa Liliana Suarez Pastrana	Queja por la atención brindada en urgencias	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
16	2015/02/18	John Padilla	Mala actitud de la jefe Gerny	Me permito informar que se envió la inconformidad a la Jefe de zona Norte para que junto con el personal que labora en el servicio de urgencias se realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados por Usted
17	2015/02/23	Yuli Alexandra Chacon	Mala atención de la medica Johana	Me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Grupo de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situacion no se vuelva a presentar con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada
18	2015/02/24	Daniela Diaz Burgos	Dejaron a la hija en observacion al aplicarle el medicamento se puso peor	Se solicitó auditoria en la cual se evidenció que efectivamente se presento un incidente por la no utilizacion de la bomba de infusión de liquidos endovenosos sin embargo no se presentaron daños con secuelas en la menor. La ESE Carmen Emilia Ospina elaboro un plan de mejoramiento con el personal de enfermeria para evitar que se presenten nuevos hechos como el referido por Usted.
19	2015/02/23	Dr Fernando Jimenez (pte Maria Elcy Oliveros Alvis-comfamiliar)	Inconformidad por atención brindada	La auditoria evidencio una demora en la remision del paciente debido a la falta de red de servicios de mediana complejidad por parte de la EPS-S Comfamiliar del Huila Razón por la cual se genera esta queja porque la paciente no estaba hospitalizada lo que dificulto el suministro de alimentación por parte de la ESE Carmen Emilia Ospina Al tenor de los servicios contratados con la EPS-S Comfamiliar del Huila
20	2015/02/26	Andrea Medina Gutierrez	Demora en la atencion del servicio	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
21	2015/02/27	Gloria Carolina Caviedes	Mala actitud de Juan Carlos de RX	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar
22	2015/03/03	Mauricio Suaza Gamboa	Mala atención de la medica Bibiana Andrade	Me permito informar que se envió la inconformidad al coordinador de zona Oriente para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar
23	2015/03/03	Dra Maria Catalina Rojas (Personeria Mpal) pte Maria Elcy Oliveros	Inconformidad por la no alimentacion en los dias de hospitalizacion de la paciente	La auditoria evidencio una demora en la remision del paciente debido a la falta de red de servicios de mediana complejidad por parte de la EPS-S Comfamiliar del Huila. Razón por la cual se genera esta queja porque la paciente no estaba hospitalizada lo que dificulto el suministro de alimentación por parte de la ESE Carmen Emilia Ospina. Al tenor de los servicios contratados con la EPS-S Comfamiliar del Huila
24	2015/03/04	Diana Constanza Saenz Peña	Error asignacion de cita de Promocion y Prevencion	Me permito informar que se envió la inconformidad al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios, para que esta situación no se vuelva a presentar
25	2015/03/09	Angie Milena Guzman	Demora en la atencion	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
26	2015/03/09	Belida Andrea Medina	Demora en la atencion	Me permito informar que se envió la inconformidad al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar
27	2015/03/10	Jessica Alejandra Ceron Bonilla	Demora en el traslado a un nivel de mayor complejidad	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur y al coordinador del servicio de ambulancias, para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar
28	2015/03/16	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano(paciente anonimo)	Solicitud de atencion domiciliaria, paciente anonimo	Se remitió este caso a la coordinadora del programa de Promoción y Prevención quien se desplazo con su personal asistencial a la dirección relaciona en su oficio no encontrando el caso referido
29	2015/03/16	Dr. Carlos Daniel Mazabel Cordoba (pte. Mario Fernando Ramirez)	Inconformidad por atencion en farmacia	Del citado seguimiento se estableció que el usuario MARIO FERNANDO RAMÍREZ tenía reportado en sistema constantes ingresos a los dos servicios de salud que prestamos- Consulta externa y Urgencias en donde se pudo comprobar que le habían formulado los mismos medicamentos en menos de 15 días
30	2015/03/24	Antonio Alberto Amor Uribe	Inconformidad porque no ha podido acceder a cita via telefonica	Atendiendo a su solicitud se comunicó vía telefónica con el señor Ramón y se asignó cita médica para el día 30 de Marzo de 2015 a las 5:00 pm con el Doctor William Albeiro Ordoñez en el CS Granjas
31	2015/03/18	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano pte. Carlos Julio Patiño	Demora en la remision a un nivel de mayor complejidad	La ESE CARMEN EMILIA OSPINA realizó el proceso de referencia conforme el manual de referencia institucional pero por congestión de la Red de atención de urgencias de la EPS CAFESALUD en mediana y alta complejidad se presentó demora de 36 horas en hacerse efectiva la remisión

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
32	2015/03/24	Daniel Lozano Cerquera	Demora del servicio de ambulancia	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur y el coordinador del servicio de ambulancia para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar
33	2015/03/24	Michell Stevens Culma	Demora del servicio de ambulancia	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos para que esta situación no se vuelva a presentar
34	2015/03/25	Ebelyn Lorena Borrero	Inconformidad por la atencion del medico Leonel Perez	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos para que esta situación no se vuelva a presentar
35	2015/03/25	Luz Aida Trujillo	Demora del servicio de ambulancia	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur y al coordinador del servicio de ambulancia para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
36	2015/03/27	Maria Edith Duque Ramirez	Inconformidad porque la consulta se realizo con la puerta abierta ya que el aire estaba dañado	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
37	2015/04/01	Gonzalo Cuenca	Inconformidad por atencion de hospitalizacion	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
38	2015/04/10	Betty Rojas Osorio	Mala actitud	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
39	2015/04/09	Rosa Elena Cruz	Queja porque no se le presto el servicio de inyectologia porque no era el horario	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Oriente y al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
40	2015/04/13	Nohora Alba Collazos	Mala atencion y falta de informacion en las ventanillas	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Oriente y al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
41	2015/04/14	Jose Jeiner Lugo	Error con la asignacion de la cita de laboratorio	Me permito informar que se envió la inconformidad al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
42	2015/04/15	Mary Sady Cuz	Error por utilizacion del SOAT al paciente que no le correspondia	Me permito informar que se envió la inconformidad al cordinador del servicio de facturación y al jefe de zona sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
43	2015/04/16	Natalia Cordoba Camacho	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional	Me permito informar señora Natalia que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicología implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
44	2015/04/16	Lina Marcela Marin	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional	Me permito informar señora Lina que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicologia implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad
45	2015/04/16	Nidia Alvarez	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional	Me permito informar señora Nidia que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicologia implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad
46	2015/04/16	Andrea Catalina Cano	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional	Me permito informar señora Andrea que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicologia implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad
47	2015/04/16	Shirley Mosquera Perdomo	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional y demora en la atencion	Me permito informar señora Shirley que la entrega de los paquetes nutricionales se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes, de igual manera se notifico al profesional del servicio de psicologia implicado en la queja para que se tenga en cuenta la inconformidad
48	2015/04/17	Yeimy Paola Veru	Inconformidad por la no entrega del complemento nutricional y demora en la atencion	Me permito informar señora Yeimy que el horario para los cursos psicoprofilactico en el cs Canaima se realizan los dias jueves en jornada de la mañana y la tarde respecto a los paquetes nutricionales dicha entrega se programó para finales del mes de Abril con el fin de entregar dos paquetes

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
49	2015/04/17	Erika Soto Caviedes	Solicitud de cita medica	verificado el sistema la menor de edad Astrid Lorena Córdoba Soto ya cuenta con cita asigna para el día 22 de Abril de 2015 a las 8:40 pm con la Dra Liliana Muñoz en el CS Granjas
50	2015/04/27	Johana Milena Barrero	Evento adverso de la señora Maria de Jesus Aldana	Se elaboro el plan de mejoramiento con el personal de enfermería para evitar que se presente nuevos hechos como el referido por Usted
51	2015/04/27	Luz Marina Guo�arita	Demora en la atencion Dr Francisco Cera	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
52	2015/04/28	Mireya Campos	Mala atencion facturadora Yeny Tovar	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona sur y al coordinador de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
53	2015/04/28	Erika Soto Caviedes	Solicitud de cita medica	La menor de edad Astrid Lorena Córdoba Soto ya cuenta con cita asigna para el día 07 de Mayo de 2015 a las 7:00 pm con la Dra Dignory Liliana Muñoz en el CS Granjas
54	2015/04/28	Dr Juan Carlos Gomez Rubiano	Queja por jornada de optometria	L oficina de Salud Ocupacional aclara los hechos ocurridos quien manifestó que la jornada visual no fue organizada ni contratada por la ESE Carmen Emilia Ospina si no fue ofertada como estrategia preventivo por la EPS contributivo Nueva EPS debido a que muchos de nuestros empleados estan afiliados con esta EPS
55	2015/05/04	Edy Favian Liz Muelas	Mala atención de la odontologa Alejandra Sierra	Me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur y a la coordinadora del servicio de odontología para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
56	2015/05/06	Estid Gabriel Martinez Aroca	Demora en el resultado de unos RX	Me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos
57	2015/05/06	Evenide Murcia Morales	Demora en el resultado de unos RX	Me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos
58	2015/05/06	Adriana Herrera Rodriguez	Demora en la atención y privacidad del usuario	Me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur y a la coordinadora del servicio de odontología para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos
59	2015/05/07	Blanca Ligia Sanchez Pascuas	Demora en la atención del medico Francisco Cera	Me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos
60	2015/05/07	Andrea del Pilar Salazar	Demora en la atención del medico Francisco Cera	Me permito informar que se envió la inconformidad al Jefe de Zona Sur para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos
61	2015/05/12	Yessica Ttiana Lara (pte. Duvan Felipe Lara)	En facturación la devuelven para otro centro de salud para ser atendido	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur y al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
62	2015/05/12	Jennifer Polania Triviño	Demora en el resultado de unos RX	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
63	2015/05/13	Adriana Lucia Ruiz Perdomo	La auxiliar de la ventanilla uno no le entrego la orden de los exámenes	Se envió la inconformidad al coordinador y a la revisora del servicio de facturación, quienes realizaron el respectivo plan de mejoramiento a la funcionaria implicada en la queja

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
64	2015/05/13	Alfredo Anturi	Queja por la no asignación de cita con cirugia general	La oficina de atención al usuario radica las solicitudes a los usuarios remitidos a las especialidades de la EPS-S Comfamiliar donde se les genera el codigo de radicacion para que la EPS-S le asigne la cita correspondiente
65	2015/05/13	Claudia Patricia Tunubala	Mala atención de la facturadora Johana	Se verifico la base de datos del Fosyga señora Claudia y usted se encuentra activa con la EPS Capital Salud entidad que no tiene contrato con la ESE Carmen Emilia Ospina
66	2015/05/15	Leydis Ermindia Vergara	En el consultorio numero 18 atienden con la puerta abierta porque el aire esta dañado	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
67	2015/05/15	Maria Amparo Pascuas	Mala atención del servicio de facturación	Me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur y al coordinador del servicio de facturación para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos
68	2015/05/19	Ana Maria Suaza Sanchez	No cumplen con el horario de la asignación de las citas odontologicas	La Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de zona Sur para que se realice el seguimiento con el fin de mejorar la prestación del servicio
69	2015/05/21	Rubiela Losada Calderon	Mala atención del odontologo Andres Felipe Sofan	Me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario, remitió la inconformidad al Asesor de Calidad de Odontología con el fin de que se tomen los correctivos necesarios
70	2015/05/20	Ana Maria Losada Gomez	Mala atención de la medica Jane Korine Guevara	Me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Oriente con el fin de que se tomen los correctivos necesarios ante los hechos ocurridos

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
71	2015/05/21	Lilia Mercedes Sanchez Ninco	Mala atención de la medica Jane Korine Guevara	Se remitió la inconformidad al Jefe de Zona Oriente con el fin de que se tomen los correctivos necesarios ante los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar
72	2015/05/25	Dr Carlos Daniel Mazabel Cordoba (pte Heidy Lizeth Ramirez)	Queja por la atención brindada	La ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva cumplió con los criterios y principios de calidad que contempla la normatividad establecida por el MPS en la resolución 1043/06 y Decreto 1011/06 SOGC
73	2015/05/26	Orfa Pilar Perez	Mala atención del personal de RX	Me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur con el fin de que se tomen los correctivos necesarios ante los hechos ocurridos
74	2015/06/01	Dr. John Jairo Beltran Suarez Caprecom(pte Amparo Perdomo Rojas)	Queja por la atención brindada por el medico Bladimir Gomez Cortes	La usuaria por el servicio de urgencias fue clasificada como Triage III según el estado de salud del momento de la usuaria la atención brindada se realizó en el tiempo establecido donde el personal médico genero la formula correspondiente a la dolencia y la respectiva remisión
75	2015/06/01	Dr. John Jairo Beltran Suarez Caprecom(pte Bettina Manrique)	Queja por procedimiento odontologico	El odontólogo en su proceder �tico, siempre trata a conservar las estructuras, solo decide retirarlas cuando no hay otra alternativa
76	2015/06/02	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano Secre. Salud Mpal.(pte Mario Fernando Ramirez)	Queja por la atención brindada por el personal	Informándole que se hizo la averiguación correspondiente a la empresa encargada de la dispensación de los medicamentos y quien manifiesta que este es un paciente recurrente al servicio quien pretende ser atendido al mismo tiempo a través del servicio de urgencias y de inmediato por consulta externa

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
77	2015/06/02	Bettina Manrique	Queja por procedimiento odontologico	El odontólogo en su proceder �tico, siempre trata a conservar las estructuras, solo decide retirarlas cuando no hay otra alternativa
78	2015/06/25	Dr. Carlos Daniel Mazabel Cordoba Secre.Salud Dpal(pte Manuel Martinez Vargas)	Queja por el cobro de un procedimiento particular y la atención de la facturadora	Se le explica al usuario que debio a que es un paciente que no tiene convenio con la ESE CEO se genera el cobro
79	2015/07/10	Alicia Medina	Mala atención del auxiliar de ambulancia	Se informo al jefe de zona oriente para que esta situación no se vuelva a presentar con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios
80	2015/07/16	Adilma Perez	Queja telefonica por mala atención del Dr Ruben Gerardo Pimentel Correa	Se informo al jefe de zona sur para que esta situación no se vuelva a presentar con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios
81	2015/07/21	Yelisa Espinosa Cano	Inconformidad por que el medico no leyo el resultado de exámenes por no tener cita asignada	Se informo al jefe de zona oriente para que esta situación no se vuelva a presentar con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios
82	2015/07/21	Sandra Maritza Reyes	Error en la asignación de cita	La Oficina de Atención al Usuario realizará el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos para que esta situación no se vuelva a presentar
83	2015/07/22	Medardo Losada Motta	Usuario manifiesta que no lo llamaron en el consultorio de odontologia para ser atendido	El jefe de zona sur y el coordinador del servicio de odontologia realizaron el seguimiento con el personal implicado en la queja

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
84	2015/07/23	Leiber Gasca Gongora	Mala atención del auxiliar de ambulancia Emir Salazar	Se informa al jefe de zona oriente y al coordinador de ambulancia para que esta situación no se vuelva a presentar
85	2015/07/24	Alexandra Maria Peña	Mala atención del facturador de la ventanilla numero 1	La revisora del servicio de facturación realizo el respectivo plan de mejoramiento al personal implicado en la queja
86	2015/07/24	Johana Riveros	El Dr Francisco Cera no cumple el horario	Se envio la inconformidad al jefe de zona sur para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados
87	2015/07/28	Lina Farley Ramos	Malo el aseo en los baños del servicio de hospitalización	Se informo al jefe de zona oriente y a la empresa contratista de aseo para que tomen los correctivos necesarios
88	2015/08/10	Norberto Garcia	Mala atención de la facturadora Diana Lazo	La revisora del servicio de facturación realizó reunión con el personal implicado donde se tomaron los correctivos ante dicha situación
89	2015/08/10	Tatiana Morera Falla	Mala atención del servicio de ecografia en el CS Canaima	Se remitio la queja al jefe de zona sur para que se realice el seguimiento a los hechos y esta situación no se vuelva a presentar
90	2015/08/11	Malby Yurany Santana Vargas	Mala atención de medica Bibiana Andrade	Se remitio la queja al jefe de oriente para que se realice el seguimiento a los hechos y esta situación no se vuelva a presentar
91	2015/08/14	Maribel Castro	Manifiesta perdida de objetos personales cuando estuvo en el servicio	El jefe de zona sur realizó el seguimiento al personal implicado en la queja quienes manifiestan a ver entregado sus cosas personales a la persona que la estaba acompañando
92	2015/08/19	Erika Soto Caviedes	Solicitud de cita medica	En la base de datos de la ESE CEO se encuentra activa con la EPS Caprecom por lo anterior me permito informarle señora Erika que actualmente no se tiene contratado los servicios de consulta externa a pacientes activos con dicha EPS-S

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
93	2015/08/24	Dr.Carlos Daniel Mazabel Cordoba (pte. Maria Fernanda Bautista)	Solicitud de historia clinica y respuesta a queja por la atencion recibida en el CS Siete de Agosto de la paciente	Me permito enviar copia de la historia clínica de la señora María Fernanda Bautista Campos identificada con cc 1075272075
94	2015/09/15	Deicy Yamile Suarez Torres	Mala atención del vigilante de hospitalización	Me permito informarle que la oficina de atención al Usuario remitió la inconformidad a la empresa contratista de vigilancia, quienes realizaron el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos con el fin de tomar los correctivos necesarios
95	2015/09/25	Ana Victoria Silva Villarraga	Todos los funcionarios medicos y enfermeras duermen en el turno de la noche	El jefe de zona sur y las enfermeras jefes realizaron el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos
96	2015/09/25	Maria del Pilar Rojas Vargas	No esta de acuerdo con el diagnostico y la atención de la medica Emma Rico	La Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos
97	2015/10/05	Diego Alexander Toledo	Inconformidad de los vigilantes Trujillo y Monje	Me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad a la empresa contratista de vigilancia para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos
98	2015/10/13	Jose Olimpo Ortiz	Inconformidad por la atención de la auxiliar de enfermeria Lina Marcela	El jefe de zona sur realizará el respectivo descargo al personal implicado en la queja y si es necesario se elaborará el plan de mejoramiento

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
99	2015/10/22	Nancy Fierro Cordoba	Inconformidad por la atención de la odontologa Jimena Sanchez (Telefonica)	El jefe de zona norte realizó el respectivo seguimiento para evitar estas situaciones
100	2015/11/03	Yined Cedeño Hernandez	Mala atención de la auxiliar de odontologia Yeny Tovar	Se remitió la queja al jefe de zona sur para que se realice el seguimiento a los hechos y esta situación no se vuelva a presentar
101	2015/11/13	Gloria Rodriguez	Mala atención de la odontologa Yeni Alexandra Sterlign	Se remitió la queja al jefe de zona sur para que se realice el seguimiento a los hechos y esta situación no se vuelva a presentar
102	2015/11/17	Angela Alejandra España	Mala atención del vigilante Faiver Gorron	Se remitió la queja a la empresa contratista de vigilancia con el fin de que se tomen los correctivos necesarios
103	2015/12/10	Roger Monje	Queja por el ingreso de un integrante de los representantes de los usuario al consultorio medico sin autorización	Se envió la queja al representante de los usuarios ante la junta directiva para que se tomen los correctivos necesarios
104	2015/12/21	Martha Cecilia Barreto	Queja contra el auxiliar de ambulancia Emir Jose Salazar porque se nego a trasladar un paciente que ya tenia el cupo en el HUN, donde lo iba a recibir un familiar	Se envió la queja al jefe de zona oriente para que se tomen los correctivos necesarios

INFORME DE QUEJAS VIGENCIA 2015

Numero de la peticion-queja Y/o Reclamo	Fecha de Radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Acciones Adelantadas
105	2015/12/21	Jose Antonio Saenz	Queja por varias irregularidades presentadas con la facturadora Kelly Bonilla	La queja se remitió a la revisora de la zona para que tome los correctivos necesarios