

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUIMIENTO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018

No. De la queja, sugerencia, felicitaciones	Tipo	Fecha	Motivo de la queja o sugerencia	Nombres y Apellidos	Documento	Área	Funcionario de la atención o contra quien recae la queja	EPS	Teléfono	Observaciones
1	Queja	09-ene-18	Inconformidad por la mala atención en su forma de contestar de la Dra. Y cajera del servicio de urgencias	Asceneth Ramirez- Paciente Johanna Villada- quien interpone la queja	25'016'699	Urgencias	Dra. Jennifer Tatiana Cuesta Yesenia Leal- Facturadora	Medimás contributivo	3113687689	El 16 de enero se remite queja a la Dra. Cuesta y a Adriana Betancur coordinadora facturadoras El 17 de enero la Dra. Cuesta da respuesta y el 18 de enero . El 18 de enero se emite respuesta al usuario 7 días hábiles de respuesta
2	Queja	17-ene-18	Inconformidad por mal diagnóstico de la Dra. Quintero en el servicio de Urgencias	Flor Alba García G.	25'023'679	Urgencias	Dra. Stefany Quintero	Asmet salud subsidiado	3206283499	El 17 de enero se remite queja a la coordinadora médica. El 22 de enero la coordiadora médica da respuesta. Días hábiles de respuesta: 3 días hábiles
3	Felicitación	05-ene-18	Felicitacionea al Dr. Carlos alberto Diaz por la atención en el servicio de urgencias	Luz Marina Grajales López	30'293'666	Urgencias		Medimas contributivo		
4	Queja	24-ene-18	Inconformidad por la manera como en que se entrega la información a un usuario en la caja No. 4	Jorge Iván de Jesús Rave Villa	18'469'647	Facturación consulta externa	Daniela Chavarriaga T.	Medimas subsidiado	3108996393	El 31 de enero se socializó la queja con la coordinadora de facturación. El 31 de enero la coordinadora explica lo sucedido El 1 de febrero se dio respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles
5	Queja	25-ene-18	Inconformidad por la asignación de citas para terapia física	Asmet salud por la usuaria María Ybely López	25'016'459	consulta externa	No esta identificado	Asmet salud subsidiado	3127063809	El 6 de febrero se dio respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles No tiene formato de remisión de la queja al responsable de realizar la investigación
6	Petición	25-ene-18	Petición protocolo para la inclusión de población indígena, afro, adultos mayores, población con orientación sexual e identidad de género diversa y habitantes de la calle.	Carlos Alberto Correa Rios		consulta externa	No esta identificado	Medimás subsidiado	3116144677	El 6 de febrero se dio respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles
7	Queja	31-ene-18	Inconformidad por la atención recibida por la auxiliar de farmacia	Elkin Andrés Salinas	18'471'425	Farmacia	Auxiliar de enfermería Mari Luz Cadavid, quien se encontraba reclamando medicamentos para el servicio de	Asmet salud contributivo	3117555177	El 7 de febrero se remite queja al regente de farmacia . El 7 de febrero el regente da respuesta El 9 de febrero se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles

8	Felicitación	2018-02-21	Felicitaciones a todo el personal de hospitalización por la atención recibida a la paciente Nidia Londoño Alzate	Nidia Londoño Alzate	25'015'945	Hospitalización		Medimas subsidiado		
9	Denuncia	26-feb-18	Requerimiento de la Secretaria de Salud Departamental por no respuesta a la queja de la señora Margarita María López	Secretaría de salud departamental						El día 1 de marzo se emite respuesta a la Secretaria de salud. Días hábiles de respuesta: 3 días hábiles
10	Queja	26-feb-18	Inconformidad por la atención recibida en farmacia por Liliana Patricia alzate	Olga Lucia Vega	25'015'685	Farmacia	Liliana Patricia Alzate	Asmet salud subsidiado	3137435105	El 27 de febrero se remite queja al regente de farmacia. El 28 de febrero da respuesta el regente el 8 de marzo se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles
11	Queja	27-feb-18	Inconformidad para la asignación de citas en laboratorio	Julieta Naranjo	25'022'988	Laboratorio		Asmet salud subsidiado	3216042775	El 1 de marzo se remite queja a la coordinadora del laboratorio El 1 de marzo la coordinadora del laboratorio emite respuesta El 7 de marzo se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles
12	Queja	01-feb-18	Inconformidad por la no entrega oportuna de medicamentos a los usuarios de MEDIMAS	Asociación de usuarios EPS MEDIMAS SUBSIDIADO		Farmacia		MEDIMAS subsidiado		No esta el formato donde se le remitió la queja al regente de farmacia El 9 de febrero se emite respuesta a la asociación de usuarios. Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles
13	Queja	01-mar-18	Inconformidad por la atención recibida por el Dr. Deiby Ramirez	Leidy Correa	1'097'036'577	Consulta externa	Dr. Deiby Ramirez	Medimás subsidiado	3145501294	El 7 de marzo se entrega queja a la coordinadora médica El 7 de marzo la coordinadora médica entrega respuesta de lo sucedido. El 14 de marzo se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 9 días hábiles
14	Queja	01-mar-18	Inconformidad por la atención recibida por el Dr. Deiby Ramirez	Julio C. Mejia- Paciente Libia Mejia- Quien interpone la queja	18'461'625	Consulta externa	Dr. Deiby Ramirez	Asmet salud subsidiado	3107939545	El 7 de marzo se entrega queja a la coordinadora médica El 7 de marzo la coordinadora médica entrega respuesta de lo sucedido y el médico realiza los descargos. El 14 de marzo se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 9 días hábiles
15	Queja	08-03-18	Inconformidad por la atención recibida por parte del Doctor Germán Dario Moreno.	Alvaro López Gonzalez - Usuario Ancizar López- quien interpone la queja	18'460'693	Odontología	Dr. German Dario Morno	Medimás contributivo	7520504	El 7 de marzo se remite queja a la coordinadora de odontología El 20 de marzo la coordinadora emite respuesta de la investigación realizada Días hábiles de respuesta: 7 días hábiles

16	Queja	13-03-18	Inconformidad por la manera de asignar las citas en laboratorio y por el mal trato de la funcionaria que asigna las citas	Edgar Dario Giraldo V.	4'531'379	Laboratorio	Mónica Restrepo G.	Cosmitet	3122953327	Falta la socialización de la queja en el laboratorio La respuesta no tiene fecha de radicado La respuesta tiene recibido del 4 de abril. Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles
17	Queja	16-03-18	Inconformidad por la demora en la asignación de citas en consulta externa	Asmet salud por el usuario Diego Alejandro Daza Serrano	1'097'726'203	Consulta externa		Asmet salud subsidiado	3235949270	El 3 de abril se expide respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 9 días hábiles No requiere realizar investigación de la queja
18	Petición	23-03-18	Petición para la atención y asignación de citas de crónicos de la vereda el Laurel y vereda pueblo rico	Yuridia Preciado G. Subsecretaria de salud municipal		consulta externa				El 13 de abril se da respuesta al usuario  Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles No requiere realizar investigación porque es una petición
19	Queja	05-03-18	Inconformidad por la atención recibida en el servicio de urgencias por la Dra. Cuesta	Rosa Amelia Labrador- Paciente Luis Carlos Labrador- quien interpone la queja	38'891'469	Urgencias	Dra. Yenifer Cuesta	Asmet salud subsidiado	3116356705	El día 7 de marzo se remite la queja al enlace de Soluciones efectivas para que realice la investigación. El 8 de marzo la implicada en la queja da respuesta. El 2 de abril se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta a la queja: 17 días hábiles
20	Petición	27-mar-18	Derecho de petición de Asmet Salud por no entrega de medicamentos completos a paciente	María Inés Buriticá de Vega	24'664'462	Farmacia		Asmet salud subsidiado	3193436301	El 5 de abril se socializa queja con el regente de farmacia El 9 de abril el regente emite respuesta El 12 de abril se emite respuesta a la usuaria. Días hábiles de respuesta: 10
21	Queja	13-abr-18	Inconformidad por el trato recibido por el funcionario de atención al usuario al solicitar ficha para la atención en consulta externa.	Luz Stella Serna M.	25'019'055	SIAU	Víctor Alfonso Arias	Asmet salud subsidiado	3227108022	Le hace falta el formato de trámite de una queja  El 25 de abril se emite respuesta a la usuaria Días de respuesta: 8 días hábiles
22	Queja	08-may-18	Inconformidad por la manera de contestarle la promotora de salud pública a una usuaria	Lina Marcela Correa S.	1'099'709'043	PYD	Alejandra Villegas	Medimás subsidiado		El 8 de mayo se entrega queja a la coordinadora del servicio. El 21 de mayo la coordinadora de PYD realizó la investigación de la queja y entregó el formato diligenciado El 21 de mayo se emite respuesta al usuario. Días de respuesta: 8 días hábiles

23	Queja	17-may-18	Inconformidad por la no asignación de cita para laboratorios por parte de la facturadora	Yesica Ramirez	1'097'039'488	Laboratorio	Adriana Jaramillo-Facturadora	Medimás subsidiado	3126494741	Le hace falta el formato de trámite de una queja La facturadora dio respuesta al inconveniente pero no el formato establecido y no tiene la fecha. El 24 de mayo se dio respuesta a la usuaria. Días de respuesta: 5 días hábiles
24	Queja	15-may-18	Inconformidad por el mal estado de las camillas y por encontrar residuos peligros en el piso de urgencias	Humberto Valencia Q.		Urgencias				21 de mayo se emite respuesta al usuario Días de respuesta: 4 días hábiles
25	Felicitación	30-may-18	Felicitaciones	Orlando Ramirez Rubio						
26	Queja	07-jun-18	Inconformidad por la fecha tan lejana para un urocultivo de una usuaria embarazada queja que fue enviada por correo electrónico por parte de Asmet salud	Mónica Johanna Patiño a través de Asmet salud	1097037573	Laboratorio		Asmet salud subsidiado		El 8 de junio la coordinadora médica realiza la investigación de la queja y la da a conocer a través de correo electrónico a ASMET SALUD , pero falta darle la respuesta a la usuaria por parte de la ESE Hospital. A la fecha no se ha dado respuesta a la usuaria 37 días atención al usuario no ha emitido respuesta al usuario.
27	Queja	06-jun-18	Inconformidad por la atención recibida en consulta por parte del médico y por la forma como lo trató en la atención.	Elmer Henao D	18465474	consulta externa	Dra. Daniela Isabel Betancourth H.	Cosmitet	3113872271	el día 6 de junio se le remite queja a la coordiadora médica. El 13 de junio la doctora Daniela expone lo sucedido El 15 de junio la doctora Echeverri envía queja a soluciones efectivas por correo electrónico para que realicen la investigación y a la fecha no se ha recibido respuesta para poderle dar respuesta a la usuaria. A la fecha no tiene respuesta. 38 días
28		13-jun-18	Inconformidad por la no atención del a la cita médica en consulta externa supuestamente porque no llegó a tiempo a la cita.	Juan Carlos García López- paciente Leidy Patricia Silva- quien interpone la queja	3483326	Consulta externa	Dra. Daniela Isabel Betancourth H.	Asmet salud- subsidiado	3187545126	El día 13 de junio se remite queja a la coordinadora médica. El 15 de junio la coordinadora médica remite la queja por correo electrónico a soluciones efectivas. A la fecha no tiene respuesta 34 días
29		04-jun-18	Inconformidad de la paciente porque otra usuaria la grabó con un dispositivo móvil cuando se encontraba en el servicio de urgencias y fue publicado en redes sociales.	Kelly Villalobos	41956674	Urgencias		cosmitet	3157495788	el 4 de junio el personal del servicio de urgencias envía inconformidad a sanidad policia entidad donde pertenece la usuaria que grabó el video. (queja interna). Esta queja intrna se le trasladó a la Doctora Echeverri el 5 de junio. El 15 de junio se recibe la respuesta de sanidad policia al queja de los funcionarios del servicio de urgencias. El 13 de junio la gerencia emite respuesta a Sanidad Policia de la investigación realizada. " El 4 de junio la usuaria interpuso queja en la ESE por lo sucedido, a la fecha no hay evidencia del formato de traslado de queja para realizar la investigación y tampoco hay respuesta a la usuaria por parte de la ESE. No tiene respuesta. 39 días
30	Felicitación	03-jul-18	Felicitación por el buen servicio en hospitalización	Es anónima la felicitación						El 6 de julio fue socializada a la coordinadora del servicio de hospitalización se publicará para todo el personal asistencial de hospitalización.

31	Felicitación	03-jul-18	Felicitación por el buen servicio en hospitalización	Es anónima la felicitación						El 6 de julio fue socializada a la coordinadora del servicio de hospitalización se publicará para todo el personal asistencial de hospitalización.
32	Petición	15-jun-18	Solicitud de que el área de urgencias aplique el enfoque diferencial con la población transexual, trasgénero y población diversa	Carlos Correa Rios	18469630	Urgencias	Todos los funcionarios		3225774892	El 15 de junio se socializa la petición con la coordinadora del servicio de urgencia, quien da respuesta pero no tiene fecha, el 3 de agosto se emite respuesta al usuario. Días de respuesta: 33 días hábiles
33	Queja	16-jul-18	Inconformidad por el cierre de la ESE los días 18 y 29 de junio vulnerando el derecho a la salud	Asociación de usuarios de Medimás						El 16 de julio se remite queja la gerente. El 17 de julio se emite respuesta Días de respuesta: 1 día hábil
34	Queja	24-jul-18	Inconformidad por el trato realizado a la paciente en estado de embarazo por la Dra. Daniela Betancourth.	Adriana Gómez	24373078	Hospitalización	Dra. Daniela Betancourth	Asmet subsidiado	3207464839	El 24 de julio se remite queja a la coordinadora médica. El 26 de julio la coordindora médica reaaliza la investigación. El 26 de julio se entrega queja a la funcionaria de soluciones efectivas El 26 de julio soluciones efectivas emite respuesta. El 31 de julio se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles.
35	Queja	26-jul-18	Inconformidad por la mala información recibida en recepción sobre un paciente que se encontraba hospitalizado	Humberto Valencia (Quien interpone la queja Jaime de Jesús florez - paciente	10067381	Hospitalización Recepción		Medimás subsidiado		el 26 de julio se socializa queja con la coordinadora del servicio de hospitalización el 8 de agosto de agosto la coordinadora del servicio remite oficio a la auxiliar administrativo de talento humano solicitándole que le informe a las funcionarias de recepción la tarea de mantener actualizado el censo hospitalario El día 15 de agosto se emite respuesta al usuario Días de respuesta: 12 días hábiles
36	Queja	25-jul-18	Inconformidad por la demora en la atención en el servicio de urgencias y por grabación realizada por otra usuaria.	Grace Kelly Villalobos- Usuaría Diana Lorena Angel -Coordiadora de gestión y atención al usuario Cosmitet- quien interpone la queja	41956674	Urgencias		Cosmitet	3157495788	El 30 de julio se solicaliza queja con al enfermera jefe coordinadora del servicio. El 30 de julio la coordiadora médica envia respuesta a cosmitet Días de respuesta: 3 días hábiles
37	Queja	08-ago-18	Inconformidad por la atención en el servicio de urgencias por no ser atendida no se consideraba una urgencia	Diana Patricia López Espinosa (Usuaría) Reinaldo López (Quien interpone la queja)		Urgencias				El 8 de agosto se remite queja a la jefe coordinadora del servicio de urgencias. El 14 de agosto la coordiadora del servicio explica lo sucedido El 15 de agosto se emite respuesta al usuario Días de respuesta: 5 días hábiles
38	Queja	10-ago-18	Inconformidad por comentario realizado en el servicio de urgencias por el portero Carlos Hoyos	Daniela Bandera Rios	1097040869	Urgencias	Carlos Hoyos (Portero)	Nueva EPS subsidiado	3197580739	El 10 de agosto se entrega queja a la jefe coordinadora del servicio de urgencias. El 16 de agosto la coordiadora del servicio de urgencias explica lo sucedido. El 24 de agosto se emite respuesta a la usuaria Días de respuesta: 9 días hábiles
39	Queja	13-ago-18	Inconformidad por reacción alérgica a medicamento colocado por el servicio de urgencias	Nicolás Valencia - Paciente Victoria Hoyos (quien interpone la queja)	1095268738	Urgencias	Dra. Marcela Betancourth	Medimás contributivo	3053601294	13-agosto se sociliaza queja a la coordiadora médica El 13 de agosto la coordiadora médica envia queja a soluciones efectivas para que realicen la investigación de lo sucedido El 23 de agosto se emite respuesta al usuario Días de respuesta: 7 días hábiles

40	Queja	22-ago-18	Inconformidad por la atención brindada por la Dra. Cuesta por mordedura de perro callejero	Diana Marcela Giraldo B.	25023254	Urgencias	Dra. Yennifer Tatiana Cuesta	Medimas subsidiado	3146276935	El 22 de agosto la coordinadora médica remite queja a soluciones efectivas y además informa que el servicio de urgencias ha desmejorado mucho para que se tomen los correctivos necesarios. El 24 de agosto se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 2 días hábiles
41	Queja	12-sep-18	Inconformidad por la atención brindada por la fisioterapeuta ya que únicamente realizó la evaluación inicial	José Alidraber Ladino Z.- paciente Luz Miriam Giraldo- Quien interpone la queja	18413685	Consulta externa-terapia física	Dra. Nancy Aguilar - fisioterapeuta	Nueva EPS subsidiado	3127648244	El 13 de septiembre se remite queja a la coordinadora médica. El 12 de septiembre la fisioterapeuta explica lo sucedido. El 13 de septiembre se emite respuesta al usuario. Días de respuesta: Un día hábil
42	Queja interna	20-sep-18	Queja interna funcionaria del SIAU contra una Usuaría de Asmet Salud por maltrato a los funcionarios de la ESE.							Se envió oficio a Asmet Salud reportando lo sucedido
43	Queja	27-sep-18	Inconformidad por la atención de su hija menor en el servicio de urgencias por parte de la auxiliar de enfermería falta de humanización	Victoria Pineda Zapata- paciente Luly Andrea Zapata- quien interpone la queja	1097041076	Urgencias	Lorena Jimenez- auxiliar de enfermería	Asmet salud subsidiado	3102104875	El 27 de septiembre se remite queja a la coordinadora del servicio de urgencias. La respuesta de la coordinadora del servicio no tiene fecha. La respuesta de la usuaria no tiene fecha de radicado ni de recibido
44	Queja	24-sep-18	Inconformidad por la atención de la Dra. Contreras en urgencias por negarle la atención a un usuario de la tercera edad.	Maria Eva Correa- paciente Cristina Cardona- Quien interpone la queja	24900110	Urgencias	Dra. Contreras Mejia	Vinculado		El 25 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica. El 26 de septiembre la coordinadora médica realiza la investigación y da respuesta. El 26 de septiembre se emite respuesta al usuario. El 2 de octubre se emite respuesta. Días de respuesta: 5 días hábiles
45	Queja	26-sep-18	Inconformidad por la atención en el servicio de hospitalización por no atender el llamado por ningún funcionario ni de este servicio ni de urgencias por presentar un bajón de azúcar.	Elvia Tila Salamanca- Paciente Leidy Johanna Salinas - quien interpone la queja	25012375	Hospitalización	Jefe Sandra Gallego Mary Luz Cadavid- Auxiliar de enfermería	Asmet salud- subsidiado	3218474481	El 26 de septiembre se remite queja a la coordinadora del servicio de hospitalización. El 27 de septiembre la coordinadora médica supervisora del contrato de soluciones efectivas envía queja para que realicen el trámite. El 27 de septiembre se envía oficio a la representante legal de soluciones efectivas. El 31 de octubre se emite respuesta al usuario. Días de respuesta: 23 días hábiles
46	Queja	08-oct-18	Inconformidad por la atención en el servicio de urgencias por parte de la Dra. Contreras porque era más importante estar en el celular que la atención de la paciente	Andrea Velasquez Rojas	1097038423	Urgencias	Dra. Contreras Mejia	Asmet salud- subsidiado	3107291794	El 9 de octubre se socializa queja con la coordinadora médica. El 9 de octubre la coordinadora médica realiza la investigación. El 19 de octubre la Dra. Contreras entrega descargos a la Coordinadora médica. El 8 de noviembre se emite respuesta a la usuaria. Días de respuesta: 20 días hábiles
47	Queja	17-oct-18	Inconformidad por la atención en la consulta de joven al sentirse intimidada por el Dr. Zuluaga	Erika Johanna Quilcue Ocampo - paciente. Maria Fernanda Restrepo O.- quien interpone la queja	1005233590	Consulta externa	Dr. Diego Fernando Zuluaga	Asmet salud- subsidiado	3112714138	No está el formato de socialización de la queja con la coordinadora médica. Están los descargos del médico no tienen fecha. El 19 de octubre la coordinadora médica remite queja a soluciones efectivas. El 29 de octubre se emite respuesta al usuario. Días de respuesta: 7 días hábiles

48	Queja	18-oct-18	Inconformidad por la atención recibida por la funcionaria de atención al usuario por la forma de responder y que tenía el primer turno de las fichas azules y fue atendida de las últimas para la asignación de citas en consulta externa.	Claudia Patricia Luna Londoño	25024742	SIAU	Deisy Cristina Carcdona L.	Asmet salud- subsidiado	5105928733	No eswta el formato de socialización de la queja. El 2 de noviembre se emite respueswta a la usuaria Días de respuesta: 9 días hábiles
49	Queja interna	30-oct-18	Inconformidad por las agresiones recibidas por una usuaria de las ESE	Dra. Yennifer Tatiana Cuesta	1110460516	Urgencias				El 9 de nviembre se escribe la situación a la EPS Asmet salud. El 22 de noviembre Asmet Salud responde a la uuaria. El 26 de noviembre se le da respuesta a la Dra. Yennifer Tatiana Cuesta.
50	Queja	02-nov-18	Inconformidad por la atención en el servicio de urgencias por la Dra. Silva por hacer interrogatorio que hizo sentir mal a la paciente	Karen Daneila Lasso Y.	107148406	Urgencias	Dra. Leidy Marcela Silva	AIC (Asociación indígenas del Cauca)	3218755568	El 2 de noviembre se socializa queja con la enfermera jefe coordinadora del servicio de urgencias. El 6 de noviembre la Dra. Silva presenta los descargos El 16 de noviembre se emite respuesta a la usuaria Días de respuesta: 6 días hábiles
51	Felicitaciones	07-nov-18	Felicitaciones a la jefe Sandra Magnolia Garcia	Gustavo Beltran						
52	Queja	18-nov-18	Inconformidad por la demora en la atención de una cita en consultaexterna por parte de la jefe Gloria Cristina	Sandra Milena Avila Fajardo	52761415	Consulta externa	Gloria Cristina Castañeda Castro-jefe	Medimás subsidiado	3012934481	Se solicaliza la queja con la jefe Sandra Magnolia no tiene fecha. El 21 de noviembre se realiza la investigación de la queja por parte de la coordinadora médica El 21 de noviembre la jefe da explicaciones de lo sucedido. El 27 de noviembre se emite respuesta a la usuaria Días de respuesta: 5 días hábiles
53	Queja	22-nov-18	Inconformidad por la atención recibida por Liliana Hincapie al solicitar cita en odontología	Hector Jaime fonseca Osorio	1109243084	Odontología	Liliana Hincapie-Facturadora	Asmet salud contributivo	3103999655	El 22 de noviembre se sociliaza queja con la coordinadora del servicio de odontología. Se realizan los descargos por parte de la facturadora sin fecha. El 18 de diciembre se emite respuesta al usuario. Días de respuesta: 17 días hábiles
54	Queja	20-nov-18	Inconformidad por la demora en la atención de la consulta por la Jefe Gloria Cristina Castañeda C.	Jessica Alejandra Puerta A.	1097037879	Consulta externa	Gloria Cristina Castañeda C.- Jefe	Asmet salud- subsidiado	3124853541	El 20 de noviembre se socializa queja con la coordiandora de PYD. El 21 de noviembre se realiza la investigación. El 27 de noviembre se emite respuesta a la usuaria Días de respuesta: 4 días hábiles
55	Queja	19-nov-18	Inconformidad porque tenía cita programada para citología y cancelaron la agenda y no fue avisada	Luz Adriana Cuestumal Zapata-Paciente Yina Marcela Zapata- Quine interpone la queja	1010137514	consulta externa	Sin identificar	Asmet salud- subsidiado	3123478720	El 20 de noviembre se socializa queja con la coordinadora de PYD. El 17 de diciembre la coordiandora realiza la investigación El 27 de diciembre se emite respuesta al usuario Días de respuesta: 26 días hábiles
56	Queja	12-dic-18	Inconformidad por la atención recibida por la auxiliar de enfermería por no respetar la intimidad del paciente.	Jhoanny Andrés Cardona R.	9770651	Consulta externa	Ana Emilia Rios auxiliar de enfermería	Medimas subsidiado	321411970	el 17 de diciembre se socializa queja con la responsable del servicio. El 8 de enero de 2019 la auxiliar presenta sus descargos. El 22 de enero de 2019 se emite respuesta al usuario. Días de respuesta: 25 días hábiles

57	Queja interna	18-dic-18	Queja por mal comportamiento de acompañante de menor en el servicio de urgencias por no dejarlo remitir a otro nivel de atención	Hans Gabriel Fernandez						El 27 de diciembre de 2018 se escribe a Asmet salud informado lo sucedido con el paciente El 9 de enero de 2019 Asmet Salud envia oficio a la usuaria
58	Queja	22-dic-18	Negligencia por la atención en el servicio de urgencias de un menor por parte de la Doctora Cuesta.	Andrés Fabian Martinez O.- paciente Deisy Cristina Cardona- Interpone la queja	1095368320	Urgencias	Dra. Yennifer Tatiana Cuesta	Asmet salud subsidiado	3217443301	El 24 de diciembre la Doctora remite queja al comité de onviviencia. No hay respuesta del comité de convivencia, ni respuesta a la usuaria
59	Queja	27-dic-18	Inconformidad por la atención de la cajera del servicio de laboratorio	Paola Herrera H.	1097034543	Laboratorio	Adriana Jaramillo- Facturadora	Asmet salud subsidiado	3217411447	El 27 de diciembre se socializa queja con la coordinadora del laboratorio El 4 de enero la coordinadora realiza la investigación de la queja. A la fecha no hay respuesta a la queja.

MIRIAM RUIZ RUIZ  
Asesora de Control Interno