

RELACION DE PQRSDF CON SU SEGUIMIENTO DE ENERO A MARZO DE 2019

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	04-ene-19	Inconformidad por la demora en la atención de la jefe Liliana María López	Kelly Johanna Valdez	1'094'929'878	Consulta externa	Liliana María López Ossa	Asmet Salud subsidiado	3146442021	El 4 de enero se recibe la queja de usuaria. El 4 de enero se socializa queja con la coordinadora. El 4 de enero la funcionaria responsable de la queja da las explicaciones El 25 de enero se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles
2	Queja	05-ene-19	Inconformidad por la demora en la atención de la Jefe Liliana María con una hora de retraso en la atención y no fue atendida	Dulce María Botero Marín-Paciente Jennifer Tatiana Marín- quien interpone la queja	1'095'271'106	Consulta externa	Liliana María López Ossa	Medimás subsidiado	3046828972	El 9 de enero se socializa queja con la coordinadora de PYD El 10 de enero la coordinadora realiza la investigación de lo sucedido El 25 de enero se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles de respuesta.
3	Queja	05-ene-19	Inconformidad por la demora en la atención de la Jefe Liliana María y nunca fue atendido	Lucelly Mejía S.	25'025'064	Consulta externa	Liliana María López Ossa	Asmet salud subsidiado	3194547963	El 9 de enero se socializa queja con la coordinadora de PYD El 10 de enero la coordinadora de PYD realiza la investigación de lo sucedido El 25 de enero se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles
4	Queja	05-ene-19	Inconformidad por la demora en la atención de la Jefe Liliana María y nunca fue atendido	Nicolas González-Paciente Gylbey Gonzalez- quien interpone la queja	18'468'506	Consulta externa	Liliana María López Ossa	Asmet salud subsidiado	3042076688	El 9 de enero se socializa queja con la coordinadora de PYD El 10 de enero la coordinadora de PYD realiza la investigación de lo sucedido El 24 de enero se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 12 días hábiles de respuesta.
5	Queja	16-ene-19	Inconformidad porque no contestan el teléfono o esta ocupado para solicitar citas médicas al número 3147687790	María Jesús Marín-Paciente Marco Antonio Orozco- quien interpone la queja		Facturación		Medimás subsidiado	3147687190	el 17 de enero se socializa queja con la coordinadora médica El 17 de enero la coordinadora médica realiza la investigación El 24 de enero se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles
6	Queja	19-ene-19	Inconformidad por la manera de responder el Dr. Germán Darío Moreno y la facturadora Adriana Jaramillo a una usuaria	María Olga González	24'814'642	Odontología y facturación	Dr. Germán Darío Moreno Adriana Patricia Jaramillo	Subsidiado	3104342099	No tiene fecha de socialización de la queja a la coordinadora médica. Los funcionarios implicados en la queja dan descargos no tiene fecha El 28 de enero se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles

7	Queja	22-ene-19	Inconformidad porque no contestan el teléfono o esta ocupado para solicitar citas médicas a los numeros 3113902109, 3122375798 y 3113078721	Diana Marcela Giraldo Botero	25'023'254	Facturación		Subsidiado medimás	3146276935	El 22 de enero se socializa queja con la coordinadora médica. El 23 de enero la coordinadora realiza la investigación de lo sucedido el 24 de enero se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 2 días hábiles
	Reconocimiento			Reconocimiento de Nueva EPS a la institución						
8	Sugerencia	2019-01-25	Sugiere que el horario de asignación de citas telefónicas sea de 7 a.m. a 9:00 a.m. y que los responsables de los celulares los contesten	Tatiana Gómez Martínez-Paciente Blanca Nubia Martínez-Quien interpone la queja	1'097'040'375	Facturación		Subsidiado medimás	3008544693	El 28 de enero se socializa sugerencia con la coordinadora médica. El 28 de enero la coordinadora médica analiza la sugerencia. El 1 de febrero se emite respuesta a la usuaria por la sugerencia. Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles
9	queja	01-feb-19	Inconformidad de la paciente porque tenia cita con la Dra. Leidy Marcela Silva a las 5y30 p.m. y la doctora la llamó al teléfono que no la esperaba sino hasta las 5y10 y efectivamente no la atendiendo	María Elena Aguirre T	25'020'427.00	Consulta externa	Dra. Leidy Marcela Silva	Subsidiado medimás	3206083195	El 4 de febrero se socializa queja con la coordinadora médica. El 4 de febrero la coordinadora médica realiza la investigación. El 4 de febrero la coordinadora médica remite queja a soluciones efectivas a donde pertenece la doctora. El 15 de febrero se recibe correo electrónico de soluciones efectivas donde manifiestan que estan ajustando el proceso para las sanciones disciplinarias. El 20 de febrero se emite respuesta a la usuaria días hábiles de respuesta: 13 días hábiles
10	Felicitación	04-feb-19	Felicitaciones por la atención de sus hijos en el servicio de urgencias	Ramiro Adrian Moreno y Xiomara Toro Arboleda						El 4 de febrero se les responde dando los agradecimientos
	Queja interna	No tiene fecha en la queja	Inconformidad por el trato recibido por parte de un usuario de Nueva EPS cobntributivo en el servicio de urgencias	Gloria Cecilia Gómez auxiliar de enfermería		Urgencias				El 11 de febrero se envia carta a la Nueva EPS manifestando lo sucedido
11	Felicitación		Agradecimiento por la buena atención recibida por los médicos y personal de enfermería en el servicio de urgencias	Clara del Pilar Agudelo López- paciente		Urgencias				

12	Queja	28-ago-18	Inconformidad por la asignación de citas en consulta externa porque hay usuarios que madrugan y guardan cupos para otros usuarios y los que madrugan en algunas oportunidades no alcanzan cita médica	Damaris Alzate	25'019'112	Consulta externa		Medimás subsidiado	3107241148	Esta queja se encontraba en el buzón El 11 de febrero se remite queja a la coordinadora médica. El 14 de febrero la coordinadora realiza la investigación a la queja y da respuesta. El 18 de febrero se emite respuesta a la queja Días hábiles de respuesta: 118 días hábiles
13	Queja	No tiene fecha en la queja	Inconformidad por la demora o no a atención en el consultorio No. 3	Jhon Edisón Castaño						Esta queja se encontraba en el buzón No hay datos del usuario La socialización de la queja a la coordinadora médica no tiene fecha El 11 de marzo la coordinadora médica realiza la investigación, pero no es posible porque el usuario no suministro datos como documento de identidad, teléfono No fue posible establecer el tiempo por falta de datos.
14	Queja	La queja estaba en el buzón y no tiene fecha	Inconformidad por el tiempo de espera de 40 minutos para ser atendido en el servicio de urgencias	Luis Carlos Labrador	6'441'420	Urgencias		Asemt Salud subsidiado	3275753567	La queja se encontraba en el buzón no tiene fecha El 21 de febrero se socializa queja con la coordinadora de urgencias El 6 de marzo la coordinadora de urgencias da respuesta El 14 de marzo se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 15 días hábiles de respuesta
15	Queja	La queja estaba en el buzón y no tiene fecha	Inconformidad por los comentarios que realiza el portero a cerca de los pacientes que ingresan al servicio de urgencias	Daniela Rios		Urgencias	Carlos Hoyos- portero			No tiene fecha la socialización de la queja a la coordinadora de urgencias. El 12 de marzo la coordinadora del servicio realiza la investigación de la queja. No tiene respuesta al usuario por datos insuficientes en la queja. Días hábiles de respuesta: No fue posible establecerlos porque no hay muchos datos del usuario.
16	Felicitación	20-02-19	Agradecimientos por la atención prestada en el servicio de urgencias	Bertha Pinilla Pinilla						
17	Reclamo	02-03-19	Reclama al hospital demora en la remisión para Armenia de paciente embarazada que perdió el bebé	Luisa Fernanda Correa Guzmán- paciente Martha Cecilia Guzmán- quien interpone la queja	1'097'038'988			Asemt salud subsidiado	3146072860	El 2 de marzo se socializa queja a la coordinadora médica El 6 de marzo la coordinadora médica realiza la investigación El 6 de marzo se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 3 días hábiles

18	Queja	06-03-18	Inconformidad de la paciente por poco apoyo de la jefe en la toma de la citología, a lo cual la paciente prefirió que no fuera tomado el examen.	María Rubiola Hernández	25'014'715	Consulta externa	Jefe Sandra Gallego	SOS contributivo	3116277525	No tiene fecha cuando se socializó la queja con la coordinadora médica. El 6 de marzo la coordinadora médica remite queja a soluciones efectivas via correo electrónico. El 13 de marzo soluciones efectivas envía respuesta a la jefe El 28 de marzo se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 15 días hábiles
19	Queja	13-03-19	Inconformidad por la atención brindada por parte de las facturadoras en el servicio de farmacia y no explicación del proceso de como era la entrega de los medicamentos.	Adiela Restrepo- paciente Margoth Jaramillo- quin interpone la queja	25'010'809	Facturadoras farmacia	Mónica Restrepo y Amanda Moreno M.	Cosmitet	3137319593	El 14 de marzo se socializó queja con el coordinador de la farmacia El 14 de marzo el coordinador realiza la investigación de la queja El 29 de marzo se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 11 días hábiles de respuesta.
20	Queja	20-mar-19	Inconformidad por la atención brindada en farmacia por la facturadora Mónica Restrepo ya que es muy grosera para constestar	Alba Lucia Osorio Hincapié	25'021'607	Facturadora farmacia	Mónica Restrepo	Cosmitet	3113454299	El 20 de marzo se socializa queja con el regente de farmacia. El 20 de marzo el regente realiza la investigación de lo sucedido. El 21 de marzo se emite respuesta a la usuaria. Días hábiles de respuesta: 1 día hábil

MIRIAM RUIZ RUIZ
Asesora de Control Interno