

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUIMIENTO DE ENERO A ABRIL DE 2021

Número	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 o felicitaciones	EPS	Teléfono	Observaciones
1	1	Queja	2021-01-18	Inconformidad porque ha llamado mas de 50 veces al laboratorio y no le han contestado el teléfono y el teléfono timbra y no lo contestan	Brian Liévano	1.097.038.481	Facturación laboratorio	Adriana Jaramillo	Asmet salud subsidiado	3003510944	El 18 de enero se remite queja a la coordinadora médica para que realice la investigación. El 26 de enero de 2021 la coordinadora médica da respuesta a la investigación. El 26 de enero se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 6 días
2	2	Queja	2021-02-05	Inconformidad porque la auxiliar responsable del programa de gestantes nunca la encuentra y no contesta el washap oportunamente, tiene 7 meses de gestación y a la fecha no le han realizado la ecografía	Yulieth Fernanda Ballesteros	1.097.041.092	PYD	Tatiana Colina-Promotora PYD	Asmet salud subsidiado		El 5 de febrero se socializa queja con la coordinadora de PYD. Sin fecha la funcionaria implicada en la queja realiza los descargos. El 12 de febrero se emite respuesta a la usuaria. Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles
3	3	Queja	05-Feb-21	Inconformidad por estuvo 40 minutos en la puerta principal visualizando que no cogen el teléfono para contestar las llamadas iba a realizar el video pero no lo puede hacer porque estaba llamando y se pararon al mismo tiempo a desayunar.	Luisa Fernanda Pino Rodriguez	1.097.037.290	Facturación-cajas consulta externa- citas crónicos		Asmet salud subsidiado	3133796392	El 5 de febrero se socializa la queja con la coordinadora de facturación y cartera. El 10 de febrero la coordinadora de facturación y cartera realizó la investigación y emitió respuesta. El 12 de febrero se emite respuesta al usuario (No aparece recibido del usuario estan los dos oficios archivados). Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles de respuesta
4	4	Queja	01-Feb-21	La usuaria se sintió acosada por el técnico de rayos x al momento de la toma de la radiografía de hombro en la forma como se expresó y actuó.	Alejandra María Londoño Arias	25.024.466	Rayos x	Diego Aristizabal-Técnico de rayos x	SOS contributivo	3184585806	El 1 de febrero se socializa queja con la coordinadora médica-encargada. El 3 de febrero el técnico de rayos x realizó los descargos. El 5 de febrero se emite respuesta a la usuaria. (Donde la empresa a la cual esta contratado REM realizó llamado de atención a este funcionario) Días hábiles de respuesta: 4 días
5	5	Queja	23-Mar-21	Inconformidad porque la llamaron de laboratorio para que esperara la llamada del Dr. porque lo exámenes le habian salido alterados y nunca recibio llamada el médico, pero de farmacia la llamaron que ya estaba la fórmula para que fuera a reclamar los medicamentos sin haber tenido consulta médica.	Claribeth Villada	25.022.105	Consulta externa	Dr. Diego Fernando Zuluaga	Asmet salud subsidiado	3116130773	El 23 de marzo se socializó la queja con la coordinadora médica. El 24 de marzo la coordinadora médica dio respuesta a la investigación realizada. El 25 de marzo se envía queja a soluciones efectivas para que realice la investigación. El 14 de abril soluciones efectivas envía comunicado de llamado de atención al funcionario. A la fecha no hay respuesta a la usuaria de la queja. Van 25 días hábiles y no se le ha enviado la respuesta a la usuaria

6	6	Queja	24-Mar-21	Inconformidad porque fue atendida por cita telefónica con el Dr. Zuluaga quien le dijo que reclamara al día siguiente la orden de unos exámenes, vino en varias oportunidades y no estaba, solicitó ayuda al SIAU y el Dr, no había generado la orden. Inconformidad con la oficina del SIAU para colocar la queja.	Martha Lucía Restrepo Quintero	25.018.105	Consulta externa	Diego Fernando Zuluaga	Asmet salud contributivo	3113161325	El 24 de marzo se socializa queja con la coordinadora médica. El 25 de marzo la coordinadora médica da respuesta a la investigación realizada. El 25 de marzo se envía queja a soluciones efectivas para que le den trámite. El 14 de abril soluciones efectivas envía comunicado de llamado de atención al funcionario. A la fecha no se ha emitido respuesta a la usuaria. Van 24 días hábiles desde la recepción de la queja y no se ha dado respuesta a la usuaria.
7	7	Queja	25-Mar-21	Inconformidad con el trato recibido por parte del técnico de rayos x, en la toma de la radiografía porque no se demora en la toma y no le informó cuando podían reclamar los resultados y las despacho con groserías.	Gloria Amparo Restrepo- quien interpone la queja. Ana Delia Restrepo- Usuaría	25.026.417	Rayos x	Diego Aristizabal- Técnico de rayos x	Subsidiado	3206542047	El 25 de marzo se socializa queja con la coordinadora médica. El 5 de abril la Coordinadora médica da respuesta a las investigaciones realizadas, esa misma fecha se envió por correo electrónico la queja a REM para que se tomen los correctivos necesarios. A la fecha no se ha emitido respuesta de la queja a la usuaria. A la fecha van 23 días hábiles desde que se interpuso la queja y no se le ha dado respuesta a la usuaria.
8	8	Queja anónima					Urgencias				La apertura del buzón de acuerdo al acta fue el 25 de marzo. El Dr. Arango tiene la queja y a la fecha no se le ha dado trámite y a la fecha de la revisión van 17 días hábiles sin dar trámite a la queja.
9	9	Queja	30-Mar-21	Inconformidad porque las citaron a ecografía y no fue posible la toma porque no había papel para el ecógrafo, las citaron de nuevo para el 8 de abril.	Marisol Ocampo y otras	1097038363	Ecografías			3147436901	El 30 de marzo se socializa queja con la coordinadora médica. El 5 de abril la coordinadora médica realizó la investigación y da respuesta. El 5 de abril la coordinadora médica realizó plan de mejoramiento con los involucrados en el proceso y se socializó a cada uno . El 5 de abril la coordinadora médica escribió al gerente manifestándole la situación y celeridad en la contratación . El 7 de abril se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 3 días.