

No. De la queja, sugerencia, felicitaciones	Tipo	Fecha recibido	fecha de respuesta	dias de respuesta	Medio por el cual se interpone la queja
85	Queja	13/01/2020	14/01/2019	01-ene-00	ESCRITA SIAU
86	Reclamo	17/01/2020			buzon
87	Queja	17/01/2020	20/01/2020	3 dias	Buzon

--	--	--	--	--	--

MIRIAM RUIZ RUIZ  
Asesora de Control Interno

**RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUIMIENTO DE ENERO A DIC**

<b>Motivo de la queja o sugerencia</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Documento</b>
<p>La señora se queja por mal diagnostico dado por el Dr Carlos Alberto Pinilla ya que le dicen que si diagnostico es gastritis , pero en realidad tenia calculos en la vesicula, consulta con un particular para envio de exmaens y ecografia y es remitida de nuevo a urgencias por la gravedad y asi ser trasladada Armenia pero es enviada de nuevo a su casa sin solucion alguna.</p>	<p>Angie Liceth Narvaez Macias</p>	<p>1.097.040.195</p>
<p>la atencion es fatal,se supone que aquí debe haber una persona que los asesore para que atiendan a los usuarios de una buena manera,pero no pasa si ellas estan de mal genio asi es como atienenno saben decir las cosas siempre que dicen algo lo hacen de forma grosera que atencion tan pesima</p>	<p>anonimo</p>	<p>anonimo</p>
<p>La señora se queja porque la funcionaria de laboratorio y la que asigna las citas del regimen contributivo son las mal malgeniadas que puede existir no tienen humanidad para tratar a los pacientes siempre estan de mal genio y se desquitan con los usuarios a las personas de la tercera edad es a las que peor les van ,les da rabia que uno les pregunte algo mi sugerencia es que sepan escoger el personal que labora conustedes o por lo menos les den capacitaciones de atender correctamente</p>	<p>anonimo</p>	<p>anonimo</p>

--	--	--

SEPTIEMBRE DE 2019

<b>POBLACION</b> (madre cabeza de hogar, afro, menor, víctima, tercera edad, embarazada, discapacitado, ninguna)	<b>Área</b>	<b>Funcionario de la atención o contra quien recae la queja o felicitación</b>	<b>EPS</b>
madre cabeza de hogar	urgencias	Dr Carlos Alberto Pinilla	Asmet subsidiada
anonimo	consulta externa		
anonimo	consulta externa		

--	--	--	--

<b>Teléfono</b>	<b>Observaciones</b>
3215457375	se pasa queja a la jefe de urgencias para su respectivo tramite
anonimo	se pasa el reclamo a la coordinadora medica
anonimo	se pasa la queja a la coordinadora medica

--	--



<b>Respuesta</b>

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario ( SIAU) se procedió a revisar la historia clínica identificando que el cuadro clínico presentado por gastritis son síntomas muy similares a la colelitiasis por lo cual se pueden confundir en ocasiones. Se pide excusas por lo sucedido y se socializara con el personal del área de urgencias la necesidad de generar información precisa y clara a los usuarios.

Me permito informar que después de encontrar queja en el buzón del área de consulta externa se socializo con las funcionarias Adriana Jaramillo y Lucia Jaramillo de Facturación haciendo un llamado al buen trato a los usuarios, que sean cordiales y amables y tener prioridad con las personas de la tercera edad.

De antemano pedimos disculpas por los inconvenientes que esto le pudo causar y esperamos que situaciones como estas no se vuelvan a presentar .
---

