

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUIMIENTO DEL I AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2020

No. De la queja, sugerencia, felicitaciones	Tipo	Fecha recibido	fecha de respuesta	dias de respuesta	Medio por el cual se interpone la queja	Motivo de la queja o sugerencia	Nombres y Apellidos	Documento	POBLACION (madre cabeza de hogar, afro, menor, víctima a tercera	Área	Funcionario de la atención o contra quien recae la queja o	EPS	Teléfono	Observaciones	Respuesta
1	QUEJA	13/01/2020	14/01/2020	1 día	ESCRITA SIAU	La señora se queja por mal diagnóstico dado por el Dr Carlos Alberto Pinilla ya que le dicen que si diagnóstico es gastritis , pero en realidad tenia calculos en la vesicula, consulta con un particular para envío de exmaens v ecografia v es remitida	Angie Liceth Narvaez Macias	1.097.040.195	madre cabeza de hogar	urgencias	Dr Carlos Alberto Pinilla	Asmet subsidiada	3215457375	se pasa queja a la jefe de urgencias para su respectivo tramite	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
2	Reclamo	17/01/2020	13/01/2020	27 días	buzon	la atencion es fatal,se supone que aqui 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	anonimo	anonimo	anonimo	consulta externa			anonimo	se pasa el reclamo a la coordinadora medica	Debido a queja encontrada en los buzones de sugerencias, frente a la prestación del servicio en consulta externa, me permito recordarles aspectos a tener en cuenta en el trato humanizado con el paciente: - Hablar en tono suave y respetuoso, controlar el volumen de la voz. - Saludar al paciente. - Escuchar con atención al usuario y resolver sus inquietudes
3	QUEJA	17/01/2020	20/01/2020	3 días	Buzon	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	anonimo	anonimo	anonimo	consulta externa			anonimo	se pasa la queja a la coordinadora medica	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

4	QUEJA	03/02/2020	04/02/2020	1 dia	ESCRITA	Usuario se acerca a la oficina siau, porque esta inconforme con el procedimiento de la Doc, Maria Isabel Moreno (odontóloga) el cual le practico a su mama dejándola con la boca abierta en su totalidad y fue remitida a urgencias donde se pudo estabilizar, el manifiesta preocupación que su madre quede con un problemas mas adelante por culpa de dicho proceso, porque solo era sacarle dos muelas y se complico,	Julian Montoya	25.019.760	ninguna	ODONTOLOGIA	martha isabel	Medimas	3182438400	Se pasa queja a coordinadora medica Dra Echeverry	<p>Informo que una vez socializada e investigada su inconformidad con el procedimiento que se realizo en el área de odontología donde la paciente manifestó dolor articular y se evidencio apertura sin cierre por la luxación mandibular el cual se suspendió y se remite a urgencias donde se estabiliza. La Doctora María Isabel Gómez Moreno manifiesta los riesgos del acto quirúrgico y de la importancia de asistir acompañada a este proceso, no se comento a la odontóloga previo al proceso del antecedente, así que se asigna cita nuevamente para remisión a cirugía máxilofacial</p>
5	QUEJA	05/02/2020	11/02/2020	6 dias	escrita	Usuario se acerca al área de Archivo para solicitar copia de unos exámenes, pero la funcionaria Gerardina Querubín no presta el servicio porque manifiesta que el Sr llego tarde y que no esta en el horario de atención, pero el usuario la estaba esperando desde antes de las 3:30 al llegar la funcionaria no lo atendió y fue grosera	Jose Antonio sanchez	12.112.859	ninguna	archivo	Gerrdina Querubin	Asmet	3128299363	se pasa a Coord. Estadística	<p>Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario (SIAU), se hizo observación por escrito a la funcionaria Gerardina Querubín la cual manifiesta que se debe tener en cuenta y respetar los horarios para la prestación del servicio en el área de archivo.</p>
6	QUEJA	10/02/2020	14/02/2020	4 dias	ESCRITA	Usuaría llega muy molesta por la atención de la facturadora Adriana Jaramillo y Manifiesta que en muchas ocasiones no le respetan el turno y la dejan esperando dice que la actitud de esta funcionaria es como si le cayera mal o estuviera a toda hora de mal genio	Sonia Ines Osorio	24.497.107	ninguna	laboratorio	adriana Jaramillo	S.O.S	3117830783	SE PASA A LIDER DE FACTURACION	<p>Me permito informarle que su inconformidad fue remitida a Soluciones Efectivas Temporal SAS quien envía en misión a la contratista para darle el tramite correspondiente De igual manera se socializa con la coordinadora del área de facturación y con la contratista para ponerlas al tanto de la situación y tratar de mejorar el servicio.</p>

7	QUEJA	28/02/2020	05/03/2020	6 DIAS	ESCRITA	Usuaría tramita queja ante la secretaria de salud ya que le entregaron en la droguería un medicamento que no era de ella, dice la señora que en vez de nimodipino le entregaron nifedipino, queja que ya había sido puesta en la Oficina de Siau el 21 enero	Luz Marina Hernandez Arcila	25.020.965	ninguna	farmacia	Monica Gallo	Asmet	3217044149	SE PASA A COORDINACION MEDICA	En respuesta a la solicitud de consulta ciudadana recibida el día 28 de febrero de 2020, sobre queja interpuesta por la Sra. Luz Marina Hernandez, Me permito informarles los tramites realizados: Respuesta de queja interpuesta por la usuaria en la oficina de SIAU el día 21 enero 2020, se realizó reintroducción al personal de auxiliares de farmacia, respecto a la entrega de medicamentos al usuario con énfasis en los 5 correctos de la dispensación. Se notifico a la empresa de servicios temporales Soluciones Efectivas quien designa al personal para el área.
8	QUEJA	05/D3/2020			BUZON	Se realiza inspección de buzón en urgencias y se encuentra queja del Sr. José Leonardo Castillo el cual presenta demora en lectura de los resultados de la radiografía ,manifiesta que la Doctora salio a desayunar a las 9:am y se demoro una hora en la cafetería llegando a las 10:00 am ,el usuario tenia un dolor insoportable y pide mas consideración con los pacientes	Jose Lenardo Castillo	94.265.493	ninguna	URGENCIAS	URGENCIAS	ASMET	3126251952		sin respuesta

9	QUEJA	14/03/2020	26/03/2020	12 dias	SIAU	El día 14 de Marzo 2020, la paciente Cristina Gómez Gaviria ingresa al servicio de urgencias quien en repetidas oportunidades a consultado por un dolor crónico intratable porque esta en manejo paliativo y especialidad de mastología, al ingreso se explica que el manejo es por consulta pero la paciente se niega a no ser atendida por urgencias y se evidencia valoración por especialidad la cual se envía medicación para el dolor, pero ella refiere que el medicamento no sirve ya que el dolor es intenso se le indica que se le atenderá pero debe comprar medicación analgésica ambulatoria, posterior a ello ingresa familiar realizando comentarios ofensivos y bastante agresiva.	Cristina Gomez Gaviria	25.023.574		URGENCIAS	USUARIA	MEDIMAS			Lo anterior, es importante señalar en relación con los hechos que se presentaron el pasado 14 de marzo de 2020 en la IPS Hospital Sagrado Corazón de Jesús, donde dicha entidad nos informa que usted manifestó una actitud irrespetuosa y desobligante hacia el personal de la institución, esto según lo manifestado y argumentado por el personal de la IPS. Medimas EPS propende su franca disposición de mantener una relación cordial, amable y de mutuo respeto con todos sus usuarios, a través de un servicio humano y cálido, garantizando así la prestación del servicio público esencial en salud y permitiendo condiciones de acceso en toda su población afiliada. Para nosotros es muy importante conocer cuáles son las posibles fallas que usted ha evidenciado, las cuales llevaron a propiciar la situación desafortunada, no obstante, nos gustaría conocer su versión sobre los hechos ocurridos en la sede, para lo cual ponemos a su disposición el correo institucional www.medimas.com.co
10	QUEJA	02/07/2020	02/07/2020	1 DIA	SIAU	Paciente entra por urgencias ,por una caída y fue remitida al consultorio 4 con la dra cuesta de allí le toman una radiografía de tobillo , y le dicen que a los 10 dias le daban el resultado ,pero no aparece me hacen venir pero el radiologo no lleo	Martha cecilia Londoño Herrera	25.019.569	ninguna	URGENCIAS	RX	ASMET	3126251952	al momento de la entrega el mensajero,dejo el formato de queja y la relacion de la socializacion	una vez socializada la queja interpuesta por usted el día 2 de julio del area de urgencias me permito informarle lo siguiente. Se procedio a revisar la historia clinica encontrando que la paciente fue atendida el día 02 de junio de 2020 por atención prioritaria a las 10:23 am donde se le ordeno una radiografía de tobillo la cual fue tomada el mismo dia.Al revisar su testimonio se aclara que el servicio de RX se tomo el mismo dia y no dos dias despues ,con respecto a la entregade los resultados enviamos un correo a REMpara poder organizar un cronograma de entregasy no se vea afectado el usuario.

11	QUEJA	31/07/2020	02/08/2020	2 dias	SIAU	<p>Usuario manifiesta que le molesto la actitud de la dispensadora Carolina al momento de la entrega de medicamentos ya que no tiene la paciencia y mas con personas de la tercera edad.</p>	Carlos Antonio Castañeda		ADULTO MAYOR	FARMACIA	CAROLINA DISPENSADORA	ASMET			<p>vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario (SIAU) se socializo con el coordinador del área y con la auxiliar de farmacia los cuales manifiestan que en el momento de dispensar los medicamentos se le cae uno al suelo, en ese momento es donde se toma una actitud de molestia e insultos contra la persona que dispensa. Se hace un llamo a la tolerancia y no al maltrato verbal, por parte de la administración se recalca la importancia de una atención humanizada en el servicio y con amabilidad</p>
12	QUEJA	18-ago-20	28-ago-20	10 dias	Participación social comunitaria	<p>En la mañana de hoy 14 de agosto. Fui al hospital sagrado corazón de Jesús a unas terapias, la fisioterapeuta me atendió en el momento que está en el consultorio llego la doctora victoria Patricia Echeverri y le dijo a la. Fisioterapeuta que no me podía atender que porque yo era paciente con posible covi19 y no me había realizado la prueba.</p> <p>Yo inmediatamente fui a buscar a la doctora y me coloco la mano a que no me le arrimara , no dejo que le mostrara el resultado que me salió negativo, cosmitet me hizo todo el seguimiento.</p> <p>Ella me dijo que le habían dicho que yo era paciente con posible covi19, que le habían dicho y ella inmediatamente llamo a secretaria de salud de Quimbaya.</p> <p>Yo le dijo raro porque allá me llaman todos los días y saben que mi resultado salió negativa.</p> <p>Yo le dije que si le habían dicho porque no me había llamado a</p>	Martha Cecilia Betancurt Lezcano	25.019.165	ninguna	Coordinación Medica	Victoria Echeverri Marin	COSMITE T			<p>se realizo los descargos teniendo en cuenta la situacion de pandemia en la que nos encontramos el personal del area administrativa, como es el caso de la funcionaria Victoria Echeverri ha extremado los cuidados y aplica los lineamientos de bioseguridad establecidos por las autoridades en el tema</p>

13	QUEJA	09/09/2020	16/09/2020	7 dias	SIAU	USUARIO DE ASMET SE PORTA DE MANERA ALTANERA AL LLEGAR A LAS INSTALACIONES PRESUMIENDO QUE POR EL HECHO DE SER EMPLEADO PUBLICO SE DEBE ATENDER EN HORARIOS NO ESTIPULADOS	Cristina Cardona	25.024.644	ninguna	EPS ASMET SALUD	HENRY MENDOZA MUÑOZ	ASMET	3137621382	De manera respetuosa queremos manifestar que si bien es cierto que el usuario goza de algunos derechos también debe de tener en cuenta los deberes de los usuarios y el respeto que se merecen los funcionarios del hospital Sagrado Corazón de Jesús; ya que viene exigiendo, alterado gozando de los beneficios de servidor publico como es "Tratar con <u>respeto, imparcialidad y rectitud</u> a las personas con que tenga relación por razón del servicio" al usuario se le trata de colaborar al máximo, pero lo mínimo que esperamos de Él es que se dirija con respeto a los funcionarios de la institución, ya que así como exige sus derechos como usuario también se debe tener en cuenta cumplir con sus deberes ,entre uno de ellos el trato amable y cordial al funcionario que lo atiende.Agradecemos por medio de la EPS se le recuerde al señor las normas el tramite y el conducto regular que debe de
14	QUEJA	16/09/2020	16/09/2020	1 DIA	SIAU	Usuaría manifiesta que la actitud de la auxiliar de urgencias es grosera y de una actitud grotesca y se nego a tomar la presión que si lo hacia era un favor	LEUDI LONDONÑO LOPEZ	25.023.576	ninguna	URGENCIAS	KATHERINE GOMEZ	NUEVA EPS	3214494929	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario (SIAU) se tramita con el coordinador del área Jefe Sandra Magnolia, la cual nos informa que socializo con la auxiliar de enfermería la importancia de la humanización de los servicios de salud y de informar las normas que se tienen implementadas para los afinamientos de tensión arterial que se realizan por el servicio de consulta externa de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm , sábados de 7:00 am a 11:00 am y los domingos y festivos se realizan por el servicio de urgencias lo anterior es con el fin de evitar congestiones las cuales nos pueden llevar a infecciones por COVID-19

15	QUEJA	22/09/2020	30/09/2020	8 DIAS	SIAU	Usuaría manifiesta que la actitud de Dr Moreno fue grosera y discriminante ya que no valoro al niño Steven García Galeano de 7 años y el Dr aparentaba miedo al tocar al niño y solo dijo que no le dolían los dientes que no lo atendía y que pusiera la queja que hay estaba el buzón	Yenny Galeano Marin	1.097.032.671	menor	odontología	Dr German Darío Moreno	ASMET	3217955716	vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario (SIAU) se procedió a enviar a la temporal de soluciones efectivas copia de la queja ya que a través de dicha Entidad el profesional German Darío Moreno Echeverry presta los servicios para que ellos inicien el respectivo trámite de socialización y dar claridad a lo ocurrido, y de esta manera esta situación no se vuelva a presentar.
16	QUEJA	28/09/2020	28/09/2020	1 día	anonima	Usuaría manifiesta que el Dr Carmona al momento de la llamada no la dejó explicar que sentía ya que el estaba ocupado y que en el sistema estaba todo colgo y me dejó hablando sola	anonima	anonima	ninguna	consulta externa	Dr Carmona	anonima	anonima	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario (SIAU) se procedió a enviar a la temporal de soluciones efectivas copia de la queja ya que a través de dicha Entidad el profesional Jairo Fernando Carmona Hernández Presta los servicios para que ellos inicien el respectivo trámite de llamado de atención. Para que de esta manera esta situación no se vuelva a presentar.
17	QUEJA	28/09/2020	28/09/2020	1 día	anonima	usuaría se siente insatisfecha ya que le negaron una cita,pero a una persona que realiza los tramites le dieron dos citas y a ella le toco pagarle a dicha persona \$5,000 para que le sacara la cita	anonima	anonima	ninguna	facturación consulta externa	facturadores	anonima	anonima	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario (SIAU) se socializó con la coordinadora de Facturación para tomar correctivos y que esta situación no se vuelva a presentar.Por tanto se les recuerda a los facturadores de consulta externa que solo deben dar una cita por día a los tramitadores. Agradecemos que manifieste su inconformidad la cual es muy importante para nosotros, esperamos haberle dado un buen trámite a su Sugerencia .