

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUIMIENTO DE ABRIL A SEPTIEMBRE DE 2020

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	8	Queja	2/07/2020	Ha venido varias veces a reclamar resultado de radiografía y no lo encuentran	Martha Cecilia Londoño Herrera	25.019.569	Urgencias		Asmet salud subsidiado	3127364541	El día 7 de julio se emite respuesta a la usuaria. Días hábiles de respuesta: 2 días hábiles
2	9	Queja	31/07/2020	Inconformidad por la forma como la funcionaria de farmacia le realizó entrega de los medicamentos	Carlos Alberto Castañeda	4.530.467	Farmacia	Carolina Chavez-dispensadora		3207841734	El 31 de julio se remite queja al regente de farmacia El 31 de julio el regente realizó la investigación y da respuesta El 13 de agosto se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles
3	10	Queja	28-ago-20	Inconformidad por ser retirada del servicio de terapia física, por ser contacto de paciente que había sido diagnosticado con COVID-19 y ella tenía la prueba negativa.	Martha Cecilia Betancorth Lezcano	25.019.165.00	Coordinación médica	Victoria Patricia Echeverri M.	Cosmitet		El 28 de agosto la Dra. Echeverri presenta los descargos El 28 de agosto se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 1 día
4	11	Queja interna	9-sept-20	Inconformidad por el trato recibido por un usuario de la ESE	Cristina Cardona (Funcionaria de la ESE)	25.024.644	Facturación		Asmet Salud contributivo		El 14 de septiembre se envía oficio a Asmet salud explicando lo sucedido con el usuario El 21 de septiembre Asmet salud emitió respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles
5	12	Queja	16-sept-20	Inconformidad por la atención recibida en el servicio de urgencias por la auxiliar de enfermería	Leudy Londoño López	25.023.576	Urgencias	Katherine Gómez-Auxiliar de enfermería	Nueva EPS subsidiado	3214494929	El 16 de septiembre se remite queja al enlace de soluciones efectivas El 16 de septiembre la funcionaria realizó la investigación y emitió respuesta. El 18 de septiembre se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 2 días hábiles
6	13	Queja anónima		Inconformidad por la atención de cita telefónica con el Dr. Carmona porque no le permitió que le explicara lo que le sucedía y le colgó el teléfono.	Anónima		Consulta externa	Dr. Jairo Fernando Carmona Hernández			El 28 de septiembre se socializa queja a la coordinadora médica El 29 de septiembre la coordinadora médica realiza la investigación y emite la respuesta. Se envió queja a soluciones efectivas. El 6 de octubre se realizó la respuesta y se fija en un lugar visible de la ESE. Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles

7	14	Queja	22-sept-20	Inconformidad por la atención en el servicio de odontología ya que el odontólogo no valoró al niño y lo atendió groseramente en el pasillo.	Steven Garcia Galeano (Paciente) Yenny Gaelano Marín (Quien interpone la queja)	1.095.269.627	Odontología	German Dario Moreno	Asmet salub subsidiado	3104024412	El 22 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica. El 24 de septiembre la coordinadora médica informó que envió la queja a soluciones efectivas El 30 de septiembre el odontólogo realizó los descargos por escrito El 7 de octubre se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 11 días
8	15	Queja anónima	28-sept-20	Insatisfacción porque no le asignaron cita médica para su esposo pero a los tramitadores le asignan las citas sin problemas y toco acudir al tramitador para conseguirla.	Queja anónima		Facturación				El 28 de septiembre se socializa queja con la responsable de facturación. El 5 de octubre la coordinadora de facturación sociaiza con los facturadores de consulta externa. El 7 de octubre se emite respuesta para ser publicada en un lugar visible en la ESE. Días hábiles de respuesta: 7 días