

RADICADOR DE QUEJAS 2020

No. RADICACION	NOMBRE DEL MANIFESTANT	MOTIVO	FECHA DE RADICACIÓN			MECANISMOS DE MANIFESTACION	RESPUESTA DEFINITIVA Y/O PUBLICADAS			SOLUCIÓN A LA QUEJA	EPS	SEDE
			DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO			
1	Lyonard Sierra H.	Y Facturo a las 6:45 debía ser atendido a las 7:00 son las 7:46 y no lo han atendido para el servicio de ecografías	22	1	2020	T PERSONA LIZADO	28	1	2020	• En el subsistema registra cita asignada para el día 22 de enero a las 7:30 am, dando inicio al proceso de facturación a las 7:15 am; hora que no coincide con la indicada en la manifestación. • Por variables en el tiempo de desplazamiento y otros imprevistos del Radiólogo contratista externo, ese día ingresó a la institución a las 7:44 am quien seguidamente lo llamó al consultorio de toma de ecografías para realizar el procedimiento pero el llamado no fue respondido.	NUEVA EPS	Principal
2	Hembert Diaz A.	Solicitó entrega de medicamentos ergotamina+cafeina ordenado por el médico Pablo Leonidad el día 16 de enero ha solicitado la entrega en varias oportunidades y aún no cuentan con la disponibilidad del mismo, realiza el reclamo en cumplimiento de la resolución 1604/2013 en la cual indica que al no haber el medicamento la institución se lo debe dispensar en el domicilio en un máximo de 48 horas	24	1	2020	PÁGINA WEB	31	1	2020	El medicamento ergotamina se agotó en la institución iniciando el mes de enero del presente año, por actividad en el inicio de operatividad en los laboratorios nacionales a mediados del mes de enero, a partir del 15 de enero se dio trámite al proceso necesario (cotización, orden de compra) para que el laboratorio despache el medicamento; ayer 30 de enero recibimos el pedido y a la fecha en el subsistema registra que el medicamento pendiente se dispensó.	COMFAMILIAR	Principal
3	Liceth Liscano M.	El reporte del grupo sanguíneo esta errado	31	1	2020	PERSONA LIZADO	7	2	2020	El registro diario de inmunología del día 20 de diciembre, evidencia grupo sanguíneo (+) positivo, la falla se originó en la transcripción al subsistema SIIGHOS PLUS; evidenciado el hallazgo se corrigió el reporte en su historia clínica y se estableció plan de mejoramiento	NUEVA EPS	Principal
4	Esmeralda Lopez Q.	Que el señor que reparte fichas para citas médicas le da fichas a personas con preferencia llevo días para una cita y nunca tiene fichas me parece el colmo yo sugiero que deberían cambiar ese señor no oji claro	5	2	2020	BUZON DE SUGEREN CIAS				Siguiendo el conducto regular el caso fue remitido a Elite Servicios Integrales empresa encargada de los Orientadores que prestan servicios en la institución, notificando respuesta el día 20 de febrero, por lo tanto analizado el caso se precisa lo siguiente: El orientador Fanor encargado de realizar la entrega de ficha para espera de turno el día 5 de febrero, siguió los lineamientos e instrucciones dadas por la institución; ese día particularmente se dio indicación al orientador que las fichas asignadas eran para solicitud de citas a los diferentes programas (control de crecimiento y desarrollo, control de hipertensión y diabetes, control de planificación familiar, control del joven, control del adulto mayor, higiene oral...), usted solicita ficha para solicitar cita de medicina general, en el momento de su solicitud estas se habían acabado por lo tanto la información fue la correcta, sin embargo el Orientador con el fin de resolver su solicitud preguntó en el área de facturación si había disponibilidad de una cita Médica por lo tanto asigna ficha para su atención.	ASMET SALUD	Principal

5	C.	Amparo Medina	El 11 de febrero se dirigio a la instalaciones de la ESE sede principal, la preguntó a la facturadora Francy Arandia Yasno que porque no contestan el telefono para citas que era imposible que contestaran que llevaba una semana insistiendo que se podía morir llamando y nada , Francy le contesta "señora se gracias que no se murió o si no no estaría aquí parada pidiendo cita, si no alcanzo ficha me toca devolverme para la casa pero si fuera amigos o vecinos de algún funcionario del mismo si les dan citas médicas sin ellos hacer fila sin madrugar sin importarles pasan por encima de los usuarios y esta les preguntan para cuando les sirve donde está la igualdad o porque son colegas pueden hacer eso donde esta el profesionalismo donde esta la ética ustedes como empresas exigen pero no dan ejemplo toda esto yo presencia y es bueno que mejoren el sistema de solicitar citas ya estamos en la nueva generación	13	2	2020	PÁGINA	19	2	2020	De antemano presentamos nuestras disculpas por las molestias generadas, razón por la cual se tomó la decisión de escalar el caso a la empresa Elite Servicios Integrales encargada de la facturadora Francy Elena, para que está tome las medidas correctivas pertinentes, con el fin de garantizar que esta situación no se presente. Igualmente se retroalimentó su manifestación con el personal de facturación de la sede Principal para hacer énfasis en las claves del buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el usuario. Nos permitimos informar que dentro del plan de capacitación institucional y de la Empresa a la cual está adscrita los facturadores se establecieron preparación en Atención Humanizada, para fortalecer las competencias del personal en la atención a todos los usuarios	NUEVA EPS	Principal
6	M.	Javier Andrade	Se refleja en horas de la tarde que el sol causa malestar a los usuarios debido a que le falta vidrios polarizados o unas cortinas para que el sol no sobre pase donde se hacen los usuarios	18	2	2020	BUZON DE SUGEREN	25	2	2020	Le comunico que de acuerdo a la actual vigencia no se tiene establecida disponibilidad presupuestal para polarización de los vidrios o instalación de cortinas de la sala de espera de la sede principal; sin embargo se tendrá en cuenta para proyecciones futuras, no obstante y teniendo en cuenta que el espacio de la sala de espera es amplio para una próxima oportunidad le sugerimos ubicarse en una silla que este cubierta por sombra o si usted considera reubicar la silla.	MEDIMAS - CONTRIBUTIVO	Principal
7	C.	Dignori Torres	He intentado solicitar una cita médica me ha sido imposible ya que nunca contestan el telefono siempre esta ocupado por internet sale que hay citas disponibles, entonces porque dicen que llame o que entre a la página si no sirven	19	2	2020	BUZON DE SUGEREN	25	2	2020	Nos permitimos informarle que dentro del proceso de asignación de citas de la Empresa Social de Estado San Sebastián, el PBX dispuesto para la asignación de citas y la página web institucional se ha encontrado una tendencia creciente en el ingreso de usuarios que solicitan este servicio para el servicio de medicina general, situación que ha afectado la atención oportuna a nuestros usuarios que se comunican a través del PBX o que ingresan a través de la página web institucional para la programación de citas, por lo anterior y atendida su solicitud le informo que se asignó cita a su nombre para el servicio de medicina general el día viernes 28 de febrero a la 1:00 pm con el doctor Carlos Gómez en la Sede Principal.	COMFAMILIAR	Principal
8		Silvia Ortiz R.	Para solicitar una mejor atención al momento de facturar, ya que me sentí ofendida con el trato que me dio una de las encargadas de facturar en el momento que por una mala información tuve que cambiar tres veces la cita y la ultima vez que fui ella no me presta la atención adecuada se levanta sin decirme nada luego me dijo que ya me la había sacado y que ya la cambie me entrega un papel para que se lo llevara al médico y me tiro la ventanilla en la cara y la chica que estaba con ella fue la que me dijo que fuera al medico y pasara el papel la facturadora se llama Daniela	19	2	2020	BUZON DE SUGEREN	3	3	2020	Por inconveniente en la comunicación, su cita asignada con profesional Médico General se facturo en tres oportunidades dos de ellas debieron ser anuladas por falta de claridad en el motivo de consulta, por lo tanto la facturadora informa que para una próxima oportunidad ser clara en la información porque el Médico cuenta con 20 minutos para atender al paciente y este tipo de reproceso dilata el tiempo generando retraso en la atención; por la actitud asumida por la facturadora la empresa Elite hizo énfasis en las claves del buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el usuario. Nos permitimos informar que dentro del plan de capacitación institucional y de la Empresa a la cual está adscrita los facturadores se establecieron preparación en Atención Humanizada, para fortalecer las competencias del personal en la atención a todos los usuarios.	ASMET SALUD	Principal
9	T.	Alejandra Vega	Tenia dos citas agendadas y al momento de facturar me anulan una cita de control de crecimiento y desarrollo porque la auxiliar Carmenza Cifuentes dice que esa misma hora está asignada una señora conocida de ella, sin tener prioridad para el menor de tan solo un mes de nacido y cuando en la agenda se veia reflejado el nombre de mis hijos	20	2	2020	BUZON DE SUGEREN	27	2	2020	Teniendo en cuenta la importancia de la situación descrita, se tomaron los correctivos pertinentes con la funcionaria incurso en la queja, indicando que sin la autorización del paciente no se debe realizar novedad de citas asignadas, se retroalimentó las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente o acudiente. De igual manera nos permitimos informar que dentro del plan de capacitación institucional se estableció preparación en Atención Humanizada, para fortalecer las competencias del personal en la atención a todos los usuarios	NUEVA EPS	Principal

10	Yuli Castillo C.	La sugerencia mia es porque pase al odontologo en la ESE San Sebastián a hacerme sacar una muela y pase con la doctora Yoli Vanesa Perdomo desde hay tengo un dolor muy fuerte por la causa de que se me quedo un pedaxo de raiz dentro desde eso saque cita y me dicen que no pueden extraerla porque esta medida al hueso la doctora Yoli Vanesa quedo de llamarme pero nunca me llamo quiero que me soliciones eso	20	2	2020	PERSONA	26	2	2020	Se revisó su historia clínica odontológica, registra que la Odontóloga Mónica Castiblanco el día 22 de mayo del 2017 realizó exodoncia del molar 16 con previo diagnóstico de necrosis pulpar, posteriormente realiza una nueva atención el día 30 de mayo del 2017, el motivo de consulta es dolor post exodoncia del molar 16 donde le manifiesta a la profesional "siento que me quedó un pedazo de diente" al examen clínico se observa exposición de hueso, razón por la cual se procede a retirar espícula y limar el tejido óseo, se sutura y se dan recomendaciones por parte de la Odontóloga tratante; analizado el caso, la Dra. Mónica siguió la guía de atención y protocolos institucionales conforme valoración clínica. Sin embargo el 20 de febrero del presente año usted acude a la institución indicando que presenta dolor por el procedimiento antes mencionado; se evidencia en la historia clínica que el día 24 de enero del presente año se realiza radiografía periapical, en la cual se observa zona radiopaca compatible con raíz retenida del molar 16, en estos casos la conducta a seguir es acudir nuevamente a consulta odontológica con profesional de la institución para valoración, motivo por el cual la Coordinadora de Atención al Usuario se comunicó telefónicamente para contar con su consentimiento de asignación de cita odontológica, programando cita para el día jueves 26 de febrero de 2020 a las 4:00 pm con la Odontóloga Yoli Vannesa en la sede Las Américas	COMFAMILIAR	Principal
11	Amparo Medina C.	El día 13 de febrero paso se acercó a la sede principal para toma de exámenes como no había sistema debía esperar entre 9 am y 10 am y el sistema nunca se arreglo, luego salió un señor moreno con asiento costeo de que iban a el plan B porque no había sistema me recibieron la orden pidieron mis datos los escribieron manualmente en un libro de registro paso al laboratorio y me practican los exámenes luego cuando temirno pregunto que cuando puedo pasar por los resultados, el día 15 de febrero a las 7 am tenía la cita médica para presentar el resultado el medico indica que no aparece el resultdo cuando hace el reclamo en laboratorio del no reporte de los exámenes realizados le indican que no habia pagado el copago por ser de EPS contributiva	20	2	2020	PÁGINA WEB				El día 13 de febrero el subsistema SIIGHOS PLUS presentó inconveniente con la conectividad no permitiendo facturar servicios durante un lapso de tiempo corto, con el fin de no generar mayor inconveniente para los usuarios que no alcanzaron a realizar el proceso de facturación antes de la falla, el Coordinador del Laboratorio Clínico indicó a la bacterióloga que estaba en la caja número uno, ingresar a los usuarios que estaban en espera en el libro de registro diario para dar código de admisión y así recepcionar o tomar muestras (con el riesgo de no poder identificar si el usuario era de régimen contributivo o no) sin embargo y no siendo esta la causa para no registrar el resultado de sus laboratorios, estos fueron procesados el día 13 de febrero, la causa del no registro, es debido que en el momento de la falla, algunas facturas presentaron modificación, impidiendo el proceso adecuado para posterior registro de resultados, situación que fue solventada en días posteriores por los ingenieros que proveen el subsistema. Otra de las causas del no registro, fue porque uno de los laboratorios recepcionados no cumplió con las condiciones de toma, es así que el área de Laboratorio Clínico realizó llamada telefónica al número informado en el libro de registro para solicitarle nueva toma del laboratorio pero no hubo respuesta al llamado, al no contar con el registro de todos los laboratorios facturados no permite el cierre de su historia de paraclínicos y cuando esto sucede el médico tratante no puede observar los resultados, para este caso si se hubiera obtenido la segunda muestra de la cual hago referencia con seguridad el día 20 de febrero el médico habría leído el resultado; no obstante es de aclarar que el proceso de facturación debía informarle del cobro de copago de conformidad con el numeral 3 del artículo 160 de la Ley 100 de 1993, y el párrafo del artículo 3º del Acuerdo 260 del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud - CNSSS, es deber del afiliado cotizante y de los beneficiarios cancelar las cuotas moderadoras y los copagos correspondientes.	NUEVA EPS	Principal

12	Olga Vargas E.	Hoy a las 7:20 me dirigí a preguntarle a una de las señoritas que asignan citas que si me podía decir a que horas debía facturar para la cita médica que tenía mi hija 1 con la doctora Lady Henao, esta cita la solicite el día 21/02/20 y me la asignaron para el día de hoy cuando se verificó para decirme la hora a facturar, no aparecia ningún registro de asignación de cita la habían anulado, me parece extraño porque me dirigí a quien me la había asignado y me dije si yo se la asigné y no entiendo por que aparece es que se la han anulado, no entiendo esto me parece una falta de respeto con el usuario porque uno confiado de tener su cita viene a que sea atendido y la respuesta es que la anularon me pregunto ¿Qué confiable es la asignación de citas en la ESE San Sebastián? ¿Habrá ocurrido esto a otras personas?	26	2	2020	PERSONA	LIZADO		Realizado el seguimiento del suceso, se evidenció que el día 21 de febrero se asignó cita para su hija Anny Yulieth para el día 24 de febrero a las 11:00 am iniciando a facturar 20 minutos antes, se identificó que la falla surgió en el momento en que la agendadora Mónica realizo transcripción de la información de la cita, por ende el día 24 de febrero siendo las 10:59 am se procedió anular la cita por inasistencia de la paciente; por lo anterior se estableció plan de mejoramiento para mitigar este evento.	NUEVA EPS	Principal
13	Omayra Posada T.	Indica que el día de hoy tenía asignada cita de planificación (ampolla trimestral) con la Jefe Amira, la usuaria factura espera fuera del consultorio 2, cuando la jefe la llama a la consulta le pregunta el motivo de consulta la usuaria informa que para planificar con la trimestral la jefe le indica que la ampolla trimestral no la hay que debe sacar cita médica general para cambio de método; con el fin de dar atención y tener continuidad en el programa se solicita colaboración a la jefe Leidy Rueda quien ordenará ampolla mensual, la usuaria está insatisfecha por la primera jefe que no la atendió	28	2	2020	PERSONA	LIZADO	3 3 2020	Se da indicación que ante la ausencia comercial del método inyectable trimestral, se aconseja a las Enfermeras informar a las pacientes esta circunstancia y les brinden la opción de cambiar al inyectable mensual así sea en forma temporal, esto con el fin de dar continuidad en el programa de planificación familiar	ASMET SALUD	Principal

14	Johana	La usuaria manifiesta que el esposo sufrió el viernes 21 de febrero una herida con machete en el dedo de la mano izquierda fue llevado al hospital de Belén y atendido por el doctor Carlos Alberto quien le sugiere mover el dedo y al moverlo dice que no paso nada grave que el solo coger puntos mi esposo pidió que lo revisaran bien pero en doctor le dijo que no pasaba nada que había movimiento y le cogio los puntos a los 9 días el sábado fue al retiro de puntos y se pidió de forma respetuosa su criterio del porque el había perdido tanta movilidad a lo que contesto el médico que le faltaba terapia y que ellos todo no lo podian saber y se trato de molestar por el derecho que tiene de preguntar, se procedió al retiro de puntos y la herida se abrió nuevamente le aplico una crema y lo tapo con un espadadrapo por parte de la usuaria consultó una segunda opinión y le digeron que era mejor llevarlo a La Plata y así lo hicieron y al valorarlo se dieron cuenta tenía afectado un tendon y fue llevado a cirugía perjudicandiz retenida del molar 16, en estos casos la conducta a seguir es acudir nuevamente a consulta odontol	3	3	2020	PERSONA	12	2	2020	Una vez revisada la historia clínica de su esposo, el día 21 de febrero se evidencia atención en el servicio de urgencia por cuadro de herida cortante a nivel del dedo mano izquierda con elemento cortante (filo de machete) más sangrado escaso y sin limitación funcional, el médico tratante indica conducta a seguir, realiza asepsia y antisepsia de herida, más infiltración de herida con psilocaina perilasional y se procede a revisión de herida encontrando: 1. Herida en dirección oblicua a nivel de falange proximal del dedo de mano izquierda de +/- 1 cm de diámetro. 2. Sangrado escaso sin compromiso tendinoso previo a sutura de herida, se solicita al paciente realizar movimiento de extensión flexion para valoración de arcos de movilidad, el paciente lo realiza sin limitación alguna. El paciente refiere entender y comprender, se procede a sutura de herida con puntos simples y se finaliza sin complicaciones y se cita a control en 72 horas para valoración de procedimiento realizado, evidenciando inasistencia a dicho control según se evidencia en historia clínica. El día 28 de febrero, el paciente ingresa por el servicio de urgencias para curación de herida y retiro de puntos, paciente refiere limitación parcial de movimiento de región afectada, se explica posible compromiso tendinoso parcial, no evidenciado en la primera consulta teniendo en cuenta que los arcos de movimientos estaban presentes (flexión y extensión), una vez realizada curación y retiro de puntos los cuales no presentaban signos de infección. Consultado el caso de su esposo con el hospital San Antonio se identifica que realizaron tenografía simple la cual permitió resultado satisfactorio.	COMFAMILIAR	Belén
14	Palechor V.		3	3	2020	LIZADO	12	2	2020			
15	Mary Morales A.	Quiero manifestar un pequeño inconveniente que tuve hoy en dicha institución como es posible que viene una mañana a sacar una cita logro sacarla me la asignan para el día 7 a las 9:20 am tocaba facturar se supone que es para las 9:40 y le pregunto a la auxiliar que esta en pasillo la señora Gloria a las 9:30 que si alcanzaba a facturar y me dijo que no que la había perdido y facture la de mi padre que era a las 10:00 ka facturación y pregunto en caja que a que hora era la de mi mamá y me dijo que a las 9:40 osea que que si llegue a las 9:30 si me la había podido facturar y voy y pregunto y que no que rea que la habían asignado, mi madre tiene 74 años y necesita que la revisaran los exámenes ya que ella presentado tensión alta y convulsiones solo aclaro si yo hubiera llegado a las 9:40 listo pero llegue a las 9:30 gracias por su atención	7	3	2020	BUZON DE SUGEREN	16	3	2020	Indagada la auxiliar de enfermería Gloria García, no recuerda haber brindado información con el fin de que la señora Virgelina perdiera la cita médica, indica que cuando el usuario requiere información da orientación de acuerdo a contexto, considerando esta que se debió a falla en la comunicación, por otra parte respecto a su manifestación verbal por actitud asumida por la facturadora la empresa Elite se hizo énfasis en las claves del buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el usuario. Nos permitimos informar que dentro del plan de capacitación institucional y de la Empresa a la cual está adscrita los facturadores, se estableció preparación en Atención Humanizada, para fortalecer las competencias del personal en la atención a todos los usuarios	NUEVA EPS	Principal
15	Mabel	Nosotros como usuarios de la ESE San Sebastián nos sentimos tristes porque la higienista María Fernanda Vargas Soto que era la persona que nos atendía en la casa materna y llegamos a que nos atendiera y nos encontramos con la sorpresa que la han trasladado para la sede principal, Les pedimos muy amablemente si es posible que la vuelvan a trasladar para la casa materna porque se nos facilita la atención por la cercanía a nuestros hogares	9	3	2020	BUZON DE SUGEREN				Le comunico que en cumplimiento al conducto regular, su sugerencia fue remitida a la Coordinadora de Salud Oral; no obstante las higienistas programadas para prestar servicios en esta Sede, cuentan con experiencia, competencias actitudinales y de aptitud para realizar atención humanizada y de calidad.	COMFAMILIAR	Las Américas
16	Fernández R.		9	3	2020	CIAS						

17	Anónima	Soy una abuela muy sola y no me han querido atender primero atienden a los ricos de el pueblo les importa es la plata mejor no vuelvo pero cuando esten enfermos se acordaran porque mi Dios lo mira todo.	9	3	2020	BUZON DE SUGEREN CIAS	10	3	2020	Realizada la apertura del buzón de sugerencias de la sede principal con usuario testigo junto con la Coordinación del proceso de Gestión de Atención al Usuario – GAU el día 9 de marzo, se encontró en el interior del buzón manifestación anónima que indica lo siguiente “Yo soy una abuela muy sola y no me han querido atender primero atienden a los ricos de el pueblo lo importante es la plata mejor no vuelvo pero cuando estén enfermos si se acordaran porque mi Dios lo mira todo”, solicito formalmente a la interesada ampliar la versión de esta manifestación, para este fin la institución tiene a disposición los siguientes mecanismos: (buzón de sugerencias, oficina de atención al usuario o link de página web institucional: https://www.esesansebastian.com/usuarios/siau/pqrs/) lo anterior con el objetivo de conocer la causa que la motivo a instaurar queja para hacer seguimiento puntual y de acuerdo a los resultados identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios	Principal
18	Anónima	Ojalá en el municipio de La Plata no se valla a ver afectado por el nuevo virus porque el servicio que aquí se presta es lo más regular que hay mas bien malo.	12	3	2020	BUZON DE SUGEREN CIAS	12	3	2020	Realizada la apertura del buzón de sugerencias de la sede principal con usuario testigo junto con la Coordinación del proceso de Gestión de Atención al Usuario – GAU el día 12 de marzo, se encontró en el interior del buzón manifestación anónima que indica lo siguiente “Ojala en el Municipio de La Plata H no se vaya a ver afectado por el nuevo virus porque el servicio que aquí se presta es lo más regular que hay más bien malo”, solicito formalmente al interesado/a ampliar la versión de esta manifestación, para este fin la institución tiene a disposición los siguientes mecanismos: (buzón de sugerencias, oficina de atención al usuario o link de página web institucional: https://www.esesansebastian.com/usuarios/siau/pqrs/) lo anterior con el objetivo de conocer la causa que la motivo a instaurar reclamo para hacer seguimiento puntual y de acuerdo a los resultados identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios	Principal