

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			
20	Elvia Vitoviz G.	El día viernes 17 de abril me presente a la ESE San Sebastián para que me atendieran en odontología para solicitar que me extrajeran una pieza dental que me dolía mucho, pase a la consulta y le comente a la doctora mi problema con la pieza dental que tenía, ella efectivamente me realizó el procedimiento pero con tan mala suerte para mí que me extrajo la que no era y además me partió la que tenía que sacarme y ahora pues tengo esa molestia todavía	20	4	2020	PERSONA LIZADO				Se atendió consulta con el fin de establecer un diagnóstico para posterior tratamiento, el motivo de consulta evidenciado en la historia clínica de la paciente es "me duele mucho una muela" dentro de los procedimientos a realizar en la consulta, se encuentran la anamnesis, evaluación del estado de salud oral, diagnóstico presuntivo, plan de tratamiento entre otras, donde se evidencia que presentaba deficiente higiene oral, gingiva inflamada, patología pulpa, placa blanda y uso de prótesis removible, en el odontograma se evidencia caries activa en los dientes 34 con diagnóstico de pulpitis, caries de la dentina y el diente 35 con diagnóstico de pulpitis. Según lo manifestado por la profesional que realizó la consulta, en la entrevista usted le manifestó que presentaba un dolor agudo en la zona del diente 34, clínicamente por pruebas de percusión y exploratorias, se decide realizar la exodoncia del diente 34, previo consentimiento informado. Se puede concluir que presentó patología pulpar que comprometía los dientes 34 y 35, lo cual puede generar en ambos casos dolor agudo en la zona, el cual la motivo acudir a la institución el día 20 de abril, dado lo anterior se asignó cita odontológica este día con Erika Vega profesional que extrajo diente 35, buscando mitigar el dolor.	COMFAMILIAR	Principal
21	Harold Lasso M.	Siendo las 10:30 am de la mañana solicito a la señorita de la caja 4 actualizar mis datos en el sistema de cambio de domicilio hacia el área rural; no me gestiono bien el cambio con todo el núcleo familiar y me sentí mal atendido	24	4	2020	BUZON DE SUGEREN CIAS				Me permito informar que se direcciono oficio a la empresa ELITE LTDA encargada del recurso humano que atiende en la caja donde se asignan citas personalizadas, esto con el fin que la empresa instaure mecanismos que fortalezcan las habilidades de atención al usuario con sus colaboradores. Ofrecemos disculpas por la situación presentada; señor Harold son las manifestaciones de ustedes las que nos proporcionan las herramientas necesarias para mejorar la percepción de la atención en todos los servicios, por ende le solicito que cualquier situación presentada dentro de la institución que vulnere sus derechos lo dé a conocer a través de los diferente mecanismos de atención al usuario.	NUEVA EPS	Principal

	Laura Melano	En el día de hoy me dirijo a ESE San Sebastián del municipio de La Plata Huila con el objetivo de solicitar atención para dar continuidad a mis controles prenatales, tengo aproximadamente 4 meses de gestación soy menor de edad ARO actualmente estoy afiliada a la EPS concacundy unicajas de Bogotá debido a que por motivos de trabajo de mi esposo (campo) me radique en una vereda del municipio de Paicol por ese motivo la EPS en mención me dio la portabilidad para que la ESE San Sebastián me siguieran atendiendo hoy desde las 7:45 am me encuentro aquí no dieron una solución positiva a mi petición me indica que debo esperar 15 días posteriormente me contacta con la señora Anneline Puyo quien me dice que la autorización se demora 15 días mi gran preocupación es que a la fecha solo tengo un control prenatal no he podido realizarme los exámenes ni ecografías los motivos que ya explique por lo anterior solicito lo siguiente: me garanticen mis derechos como mujer gestante, gestión oportuna e inmediata para mi caso, prondientes 34 y 35, lo cual pue	6	5	2020	BUZON DE SUGEREN	15	5	2020	Identificado el motivo de su manifestación, el caso fue remitido al Coordinador de Venta de Servicios de Salud, analizado el caso se precisa lo siguiente: • A la fecha la EPS Comfacundi no tiene suscrito acuerdo de voluntades o carta de intención con la ESE San Sebastián de La Plata para atención de afiliados; en estos casos nos corresponde cumplir el siguiente lineamiento normativo: Decreto 4747 de 2007 Artículo 15. Solicitud de servicios electivos. Si para la realización de servicios de carácter electivo, ambulatorios u hospitalarios, las entidades responsables del pago de servicios de salud tienen establecido como requisito la autorización, ésta será diligenciada por el prestador de servicios de salud con destino a la entidad responsable del pago; definiendo la EPS los tiempos de respuesta, en la mayoría de casos responden en quince días corridos / diez días hábiles. Por otra parte considero importante mencionar que el mismo Decreto en su Artículo 16 menciona lo siguiente: Respuesta de autorización de servicios electivos. Las entidades responsables del pago de servicios de salud deben dar respuesta a los usuarios de las solicitudes de autorización de servicios electivos tanto ambulatorios como hospitalarios, dentro de los términos, por las vías y en el formato que determine el Ministerio de la Protección Social, sin que el trámite de la autorización pueda ser trasladado al usuario o su acudiente. Este trámite es de responsabilidad exclusiva de la entidad responsable del pago, así como la garantía al usuario de la integralidad de la atención, en función del modelo de atención establecido en los acuerdos de voluntades suscritos con los prestadores de servicios de salud. Atendida su solicitud de atención del día 6 de mayo del año en curso, el área de autorizaciones emitió correo electrónico el día 7 de mayo, solicitando autorización para su atención, Comfacundi responde con la autorización para prestar servicios el día 11 de mayo a las 12:48 pm; por lo anterior el área de asignación de citas agendó su cita de atención por medicina general para el día lunes 18 de mayo a las 9:40 am con el doctor Carlos Gómez en la sede principal. Para nosotros es importante atender las solicitudes de los usuarios de manera oportuna con el objetivo de satisfacer necesidades, no obstante se debe tener en cuenta que para garantizar atención a afiliados con EPS con la cual no se tiene establecido acuerdo de voluntades o carta de intención, estamos regidos a dar cumplimiento a marco normativo del sistema de salud Colombiano, la invitamos para próxima atención, acercarse al área de autorizaciones para que esta realice el trámite correspondiente. Estaremos atentos a cualquier inquietud.	COMFACUNDI	Principal
22	R.	prondientes 34 y 35, lo cual pue	6	5	2020	CIAS	15	5	2020			
	Amanda	Me permito manifestar las siguientes debido a hacer la representante legal de una asociación tengo que estar a disposición de las personas pero resulta que vengo a a la ESE donde me encuentro con una persona arrogante , que está mezclando el trabajo con lo personal donde el hecho de ser la amante de papá de mi hijo, no significa que me trate así y se ria de mi cuando me ve y me atiende mal, donde me parece una falta de respeto, necesito que tenga en cuenta que personas así no sirven para ejercer un cargo público pondo la señora Blanca Rubi Castro de testigo con lo sucedido, ante mano le manifiesto que nunca antes había pasado esto le agradezco poner manos en el asunto debido que doy una persona que siempre estoy a disposición de la gente de mi organización y tengo que estar viniendo aca.	7	5	2020	PERSONA LIZADO	20	5	2020	Me permito informar que se direcciono oficio a la empresa ELITE LTDA encargada del recurso humano incurso en la queja, esto con el fin de instaurar mecanismos que fortalezcan las habilidades de atención al usuario con sus colaboradores; ELITE nos comunica mediante oficio recibido el 20 de mayo del año en curso que de acuerdo al hallazgo identificado está revisando cumplimiento en competencias comportamentales; no obstante la institución interesada en ampliar de la versión de los hechos realizamos comunicación telefónica con la señora relacionada identificando no coincidencia entre las versiones.	NUEVA EPS	Principal
23	Cabrera P.	tengo que estar viniendo aca.	7	5	2020	LIZADO	20	5	2020			

24	Maricela	Acudió el 18 de abril al servicio de vacunación para aplicar vacunas de los 6 meses al hijo, el 13 de mayo la contacta el ICBF por falta de la vacuna de influenza, indica que el día que acudió con el niño no le informaron que hacía falta esa vacuna ella estaba confiada que tenía el esquema completo, se acerco a realizar el reclamo en el servicio de vacunación y la auxiliar Yisela le dice que porque no lee el carné, la atención en vacunación siempre ha sido deficiente traen a los hijos primero deben esperar que se desocupen del celular, que se tomen el tinto de que hablen con su compañera de lo que hicieron el día anterior y tal ves por eso no estan endientes de su labor	14	5	2020	PERSONA	22	5	2020	Me permito informar que se notificó a la Coordinación de los Programas de Promoción y Prevención, quien indago a la funcionaria incurso en la queja y comunica: La atención de su hijo Emmanuel Santiago se prestó cumpliendo el protocolo diseñado para este servicio, entre ellos dio información de los biológicos aplicar, via de administración (oral, intramuscular), de igual manera informa que en el carné de vacuna no se estableció fecha para aplicación de la vacuna de influenza debido que en el momento se desconocía la fecha exacta del aprovisionamiento de la misma, sin embargo le indicaron verbalmente preguntar por disponibilidad de la vacuna luego del 15 de mayo. Ofrecemos disculpas si en algún momento la actitud de la colaboradora no fue la esperada, se realizará el respectivo acompañamiento por parte de área de Talento Humano; agradecemos su manifestación porque así logramos instaurar medidas que se vean reflejadas en el mejoramiento continuo de los procesos; estaré atento de presentarse alguna inconformidad.	NUEVA EPS	Principal
25	Delgado G. María Enriquez	Evento presentado en el servicio de urgencias de la Sede Belén; El 28 de Abril la usuaria acudió al hospital de Belén manifiesta que había dos auxiliares de enfermería Fernanda y Diana, ellas le indican que necesitan atención, le informan que el Médico está durmiendo que estaba cansado, posteriormente le escriben (whatsapp) al Médico, él envió un audio que volviera a las 9:00 am en ese momento estaba el Médico, la usuaria le indica que estaba presentando sangrado el profesional le atendió y le indico que esperara más tarde para ver si había necesidad de remitirla para La Plata que volviera en la tarde a eso de las 3:00 pm a las 2:40 la usuaria sintió mucho dolor por lo que considero acudir al servicio de urgencias de Belén la auxiliar de enfermería le dice ¿qué tomó para abortar, que se hizo? al escuchar esto la usuaria le manifiesta inconformidad a la pregunta	15	5	2020	TELEFONIA	22	5	2020	Me permito informar que se notificó a la Coordinación de la sede Belén, analizada la respuesta se realiza la siguiente apreciación: El día de la atención contaba con un profesional Médico, a pesar del interés institucional por contratar un Médico más, el mercado laboral no ofertó candidato interesado en ocupar la vacante; por tal motivo al momento de su arribo el profesional se encontraba cubriendo necesidad fisiológica (bañándose) para seguir atendiendo el servicio; en el momento de la valoración el Médico indaga el motivo de su consulta, indicando dolor abdominal más sangrado vaginal de 12 horas de evolución en escasa cantidad, refiriendo el profesional que se trataba de una amenaza de aborto, procede a realizar tacto vaginal con su previo consentimiento, encontró cuello cerrado sin stigmas de sangrado vaginal alguno, verbalmente el Médico explica impresión diagnóstica posible desenlace y tratamiento a seguir: reposo absoluto intrahogar y signos de alarma para re-consulta; en horas de la tarde al realizar el reingreso por exacerbación de cuadro previamente mencionado se inicia trámite para remisión y valoración por Gineco Obstetricia. Respecto a pregunta realizada por la auxiliar Julieth Cruz, se trató de una interpretación errónea, aclara que no existió interés en que la pregunta ¿usted se tomó algo? ¡De ser así se debe notificar!, fuera entendida como ofensiva, la pregunta la realizó al escuchar su afirmación "será por lo que me tomé". Agradecemos sus observaciones ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios. Estaré atento a cualquier inquietud.	MEDIMÁS	Belén
26	M. Diana Cabrera	Buenos días respetuosamente llevo una semana solicitando una cita llamo uno y nunca contestan siempre está ocupado debería de tener otra línea disponible les agradezco ingreso a la página y tampoco entonces para que tienen la página siempre que no hay citas gracias y buen día	18	6	2020	PAGINA	26	6	2020	Trasladada la manifestación al proceso de facturación indica que la cita a nombre del usuario se asignó	NUEVA EPS - Subsidiado	Principal

	William Yasno	Buenos días me comunico muy respetuosamente para solicitar atiendan y pongan a disposición de los usuarios lineas telefónicas que de vardad contesten y la página de citas funcione, llevo más de 15 días por comunicarme con le ESE para una cita urgente, ya que tengo calculos en la vesícula y tenia unas autorizaciones para iniciar proceso de cirugía pero por la pandemia nunca saque la citas ya estaban autorizadas y vencían en el mes de Mayo ultimamente me duele todos los días y me preocupa y necesito una cita para consultar y al vez me den medicamentos par el dolor que siempre ne han dado me preocupa y no quiero ir al hospital para evitar contagios allá y la empresa a la que estoy afiliado NUEVA EPS solo tiene las citas con ustedes, le ruego el favor atiendan mi solicitud antesde elevar mi queja ante otros entes de control le agradezco su colaboración y atención quedo al pendiente de su colaboración y respuesta				PAGINA				El caso fue remitido al área de facturación encargada de realizar la asignación de citas,	NUEVA EPS -	Principal
27	Á.		24	6	2020	WEB	24	6	2020	quienes informan que la cita médica general fue asignada.	Contributivo	