MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA URABA
GRUPO PRESTADOR DE ATENCIONES EN SALUD URABA

ONAC ACREDITADO
CEA.3.0-07
16-ECD-003

UPRES-GUPAS - 29.25

Apartadó, 08 de julio de 2023

Señor
TONY ALEXANDER NEGRETE RAMIREZ
Representante legal
Visión Total S.A.S.
Montería

Asunto: Informe novedades contrato 065-7-20034-23 vision total

De manera atenta y respetuosa me permito informar, que el contrato en vigencia a venido presentando algunas dificultades, para la correcta ejecución en cuanto a la prestación de los servicios, donde hemos recibido 6 quejas (verbal y escrita), frente a la inconformidad de la atención de los profesionales, por la corta explicación de los optometras de las indicaciones a seguir por parte de los usuarios; formulas con errores, inconformidad por la demora en atención de la cita (40-60 minutos), la poca oportunidad de oftalmologia pediátrica en el municipio de apartado, errores humanos al momento de entregar la documentación a los pacientes; es de anotar que esto a generado dificultado para la entrega de lentes, a continuación se relacionan algunas de las quejas.

FECHA	NOMBRE APELLIDOS	TIPO	DESCRIPCION	INCONFORMIDAD	ESTADO
8/06/2023	DALGI QUINTERO SUAZA	comunicación escrita	revaloración por optometria	pcte paga su montura, pero se da cuenta que la formula que le entregan no se ajusta a su necesidad, coloca queja hace un mes y aun sin respuesta	caso sin resolver
27/06/2023	LIBARDO PUELLO ESCOBAR	REABRE ACCIÓN DE TUTELA y ORDENA radicado 05045-31-05-001-2023-00092-00	Se ordene a la mencionada IPS que en término perentorio proceda a la "COLOCACIÓN Y ADAPTACIÓN DE PRÓTESIS OCULAR OI -ojo izquierdo-".	Demora en la asignación de cita	11:30 am el día 18-07-2023
10/05/2023	Sebastián Arcila Cira	queja verba	oftalmo pediatria	madre que la atención recibida no fue la mejor, puesto que el especialista le afirmo que no era	caso superado

				competente para revisarlo por ser menor de edad, y que debería ser por oftalmología pediátrica	
15/06/2023	HERNAN JAVIER CARVAJAL URIBE	Queja verbal	Garantia de lente ya que la formula cambio en la 2 valoracion	afirma que la formula entregada no se ajusta a la necesidad	caso sin resolver
	CONSTANTINO ALEXANDER DUARTE	Queja verbal	revaloración por optometria	Inconformidad por servicio(afirma que duro como 5 min aproximadamente en la consulta y mas de una hora esperando la documentacion en la sala, seguido de eso la formula que le entregaron no se ajustaba a la necesidad, por lo cual pago consulta particular donde cambio la formula.	cerrado, por voluntad del usuario paga cita particular

Por lo anterior solicitamos, se realicen las coordinaciones necesarias, para mejorar y garantizar el servicio de salud, de manera eficiente, eficaz, de calidad y oportuna, para lograr reducir las quejas de los usuarios, toda vez que esto afecta los indicadores de calidad de nuestra unidad.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:
Nombre: Carlos Enrique Ortiz Rojas
Grado: Patrullero
Cargo: Auxiliar De Referencia Y Contrareferencia
Cédula: 80120881
Dependencia: Grupo Prestador De Atenciones En Salud Uraba
Unidad: Departamento De Policia Uraba
Correo: carlos.ortiz1058@correo.policia.gov.co
10/07/2023 4:09:23 p. m.

Anexo: no .

Teléfono:

www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA