MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS								
ENERO	QUEJA															0	0.0%	0.0%				-	
	RECLAMO		1														0.0%	0.0%	**Mantenimiento:** Usuaria reclama por difusión de un audio que consideró ofensivo contra ella.	15/03/2020	19/03/2020	4.00	100%
			1		1											1	50.0%	1.9%	**Urgencias:** Usuaria que reclama por la demora en la atención a su hija	19/03/2020	25/03/2020	6.00	100%
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%				-	
	FELICITACIÓN					1										1	50.0%	1.9%	**Felicitación:** Usuario reconoce y agradece al hospital no solo por la atención hacia él, sino tambien por los servicios que brinda a la comunidad.	30/01/2020	04/04/2020	65.00	23%
	TOTAL	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		3.8%					
	% TIPO	0%	100%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%							
FEBRERO	QUEJA															0	0.0%	0.0%				-	100%
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%				-	100%
	SUGERENCIA	1											1			1	100.0%	1.9%	**Sugerencia:** Usuaria recomienda Implementar una línea de whatsapp para cancelación de citas unicamente.	29/02/2020	29/03/2020	29.00	52%
	FELICITACIÓN															0	0.0%	0.0%				-	100%
	TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		1.9%					
	% TIPO	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%							

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS								
MARZO	QUEJA															0	#¡DIV/0!	0.0%					100%
	RECLAMO															0	#¡DIV/0!	0.0%					100%
	SUGERENCIA															0	#¡DIV/0!	0.0%					100%
	FELICITACIÓN															0	#¡DIV/0!	0.0%					100%
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0%					
	% TIPO	######	######	######	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#¡DIV/0!							
ABRIL	QUEJA			1	1											1	20.0%	1.9%	**Queja:** Usuaria refiere que llega con mareos y temblor, las niñas de la puerta la bajan a urgencias, en urgencias solo la hacen sentar, desde que llegó NO le solicitaron papeles o la revisaron ni siquiera preguntaron porqué estaba ahí; cuando se le pasó todo se levantó para irse y las escuchaba recochar desde la llegada (7:05 am)	18/04/2020	21/04/2020	3.00	100%
	QUEJA			1	1											1	20.0%	1.9%	**Queja**:Fui muy mal atendida por el médico de urgencias León donde ni siquiera me miro a los ojos me pregunta en que le puedo servir y yo le digo Doctor tengo un dolor intenso en mi. Y no me dejó terminar sin ni siquiera mirarme a los ojos me dice "usted de eso señora no se va a morir ientras una señora que tengo infartada si y además tengo otra con fractura y otra con azúcar alta y termina diciendo y una señora hipertensa. Me paré de su consultorio y le dije usted es un médico inhumano yo no quiero que usted me vea yo no veo bien su actitud que estando conmigo este mirando otras historias clínicas, me parece un irrespeto para mi. Salí del consultorio le dije a la enfermera jefe que me diera el egreso voluntario y ella muy amablemente me dijo que iba a hablar para que me atendiera otra médico fué así que hablaron con atra médico me vió y me hospitalizó, hoy cumplo siete días, tiene que ser que no estaba tan bien. Como profesional tengo claro que una urgencia es una urgencia el infarto, la fractura, la hipertensa, la diabetica es primero que una mínima celulitis mamaria pero es la actitud, el calor humano la forma de actuar con una sola mirada me dice señora que pena no la puedo atender y no hay ningún problema. El médico tiene el deber de ser humano antes de profesional. El ingreso a urgencias muy buena atención ingresé a las 12:46 y me atendieron a las 3:30 la enfermera fue muy amable muy humana y la médica que me hospitalizó tiene el calor humano y no tengo sino agradecimiento con el personal médico asistencial servicios generales del servicio de hospitalización por su buen servicio mejor no se puede el trato es muy humano.	26/04/2020	30/04/2020	4.00	100%
	QUEJA			1											1	1	20.0%	1.9%	**Queja:** Siendo las 6 y 40 ingresa un paciente al cual yo le pedí el recordatorio de la cita y el de manera verbal responde que si me decia que tenia cita era porque tenia, luego yo con el recordatorio en la mano de manera brusca me lo quita diciendo malas palabras y no dejandose desinfectar. Yo permití el ingreso de la doctora marquesa le dije buenos dias como amaneció y por este motivo el paciente comienza con estas actitudes tan groseras conmigo. Yo le dije por favor me respeta que yo no estoy grosera con usted. Y salí detrás de él con la intención de desinfectarlo y el solo seguia con sus actitudes groseras.	30/04/2020	30/04/2020	-	100%
	QUEJA			1									1			1	20.0%	1.9%	**Queja:** El dia de ayer 29/04/2020, el paciente omar de jesús londoño con cc: 4´389.976, ingresa al hospital San José, solicitando cita médica refiriendo que los medicamentos que le habia enviado el Dr. Guzmán no le "sirvieronde nada", le explico que citas en el momento no hay, pero que si se le asignara nueva cita seria nuevamente con él, ya que es él quien nos esta colaborando con las citas prioritarias y en el momento no habia agenda dispoible, que regresara en el dia siguiente o en el caso, consultar por urgencias ya que es un paciente adulto mayor. A lo que el señor responde que por favor el necesita hablar con Enith, que porque ella si le colabora con la cita. Se habla con ella, y le abre campo con el Dr. Gregorio García se le asigna cita para el día 30 de abril a las 7:00 am con el Dr. Gregorio García. Cabe resaltar que el señor fue grosero, dirigiendose hacia mi, refiriendo que yo no le queria colaborar con nada.	30/04/2020	06/05/2020	6.00	100%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS									
	RECLAMO			1								1				1		20.0%	1.9%	**Reclamo:** Desde noviembre se le indica que no hay inyecciones para planificar de 1 mes, solo se le ha entregado una desde noviembre. Dice que le parece raro ya que hay en al comercio, por qué no hay en la farmacia? Se le preguntó “al director de acá” y esa fue la misma respuesta. Medroxiprogestona de 25 mlmg Ciclofen - femenil	23/04/2020	28/04/2020	5.00	100%
	SUGERENCIA															0		0.0%	0.0%				-	100%
	FELICITACIÓN															0		0.0%	0.0%				-	100%
	TOTAL	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	5			9.4%					
	% TIPO	0%	0%	100%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	20%	100%								

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS									
MAYO	QUEJA															0		#¡DIV/0!	0.0%					
	RECLAMO															0		#¡DIV/0!	0.0%					
	SUGERENCIA															0		#¡DIV/0!	0.0%					
	FELICITACIÓN															0		#¡DIV/0!	0.0%					
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0.0%					
	% TIPO	######	######	######	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#¡DIV/0!								
JUNIO	QUEJA	1			1											1		50.0%	1.9%	En urgencias la señorita juanita no atiende muy bien que digamos es algo descortés no saluda ni brinda una buena respuesta. Deben entender que el personal debe ser mas humilde. Muchas Gracias	25/06/2020	11/07/2020	16.00	93.8%
	QUEJA			1									1			1		50.0%	1.9%	La jefe Luz Elena realiza la siguiente queja: "Realizamos toma de 7 muestras a las 6:30 de la mañana las cuales deberian estar a las 10:00 am listas. Llegamos tipo 9:30 a montar las fichas, los contactos del hospital hay que crearlos en el sistema; estabamos en ayunas. Le solicité a Alejandro que fuera al SIAU para crear a la hija de la bacteriologa y me ayuda con algo. Jefe no la quisieron hacer me dijo cuando regresó del siau, le pregunté quien y me dijo Cielo. Luz Enid no estaba, el habló solo de Cielo; que ella estaba ocupada, que la crearamos nosotros, yo me molesté porque estamos en una situación donde debemos ayudarnos. Voy al SIAU a ver, estba Alexa, Yenny y Cielo y pregunto quien me colabora con este paciente. Cielo me mira en mi concepto mal y dice: Porqué la tenemos que crear nosotros, ud sabe crearla, Digame porqué, yo no la voy a crear, en ese momento Alexa se me acerca y me dice venga yo le ayudo. Cielo me dice: Porqué no la crea ud, claro como es una Jefe no lo puede hacer, hace lo que le da la gana. Lo dijo dando la espalda. Me respeta y no me hable asi. "Por favor me crea esta paciente". Yo no le estoy faltando al respeto. Hablé con Alexa, ella me hizo esa diligencia. Me Pregunto porque Cielo tiene inmunidad, por ser solo de planta? Ella es reincidente. Puede que otras veces lo ha hecho, pero hoy me llené, nunca me habia quejado por un compañero. Todos estamos viviendo una situación dificil; ambos estamos estresados. El respeto para mi como ser humano es valioso, no era la manera de contestar, el SIAU tiene la función de crear pacientes, o estoy equivocada?. Somos un equipo si no nos ayudamos, nosotros colapsamos, que no se me vaya a salir por ese lado (estres, hambre) fuí clara en decirle que no le iba a dar explicaciones. Yo le pedí algo dentro de sus capacidades. Ella se airó porque yo fuí despues de que cielo lo devolvió; debe quedar claro que yo no le pedí extra función. Ella tomó voceria, yo le dije a Alejandro que por favor buscara a Enid pero ella no estaba. Le contesté contundente pero no le falté al respeto, me desafiaba a que yo le diera una explicación.	19/06/2020	11/07/2020	22.00	68.2%
	RECLAMO															0		0.0%	0.0%				-	100.0%
	SUGERENCIA															0		0.0%	0.0%				-	100.0%
	FELICITACIÓN															0		0.0%	0.0%				-	100.0%
	TOTAL	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2			3.8%					
	% TIPO	50%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	100%								
	QUEJA			1											1	1	2	20.0%	1.9%	**Queja:** La enfermera Nidia fue grosera al momento de atender la solicitud que pedía para vacunar a mi hijo Alejandro. En el momento ella me preguntó que cuántos años tenía mi hijo para vacunar, y le dije que tenia 2 años y ella con una mala actitud y gritando me dijo que no se la podía poner y yo le dije que no me iba a ir que mi hijo necesitaba su vacuna y al verme ya brava empezó a bajar la revolución diciendo que estaba cansada que entendiera que estaba desde temprano, y yo le dije pero no tiene que tomar esa actitud y yo le dije no sólo fue conmigo la vi siendo grosera con la señora encargada de la entrada y obvio se nota que es súper grosera.	21/07/2020	29/07/2020	8.00	100.0%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS									
JULIO	QUEJA			1	1											1		20.0%	1.9%	**Queja:** Quiero de una forma respetuos, manifestar mi malestar frente al trato dado a mi señora madre el DIA 13 DE JULIO del 2020, al momento de ingresar al hopsital de Belén de Umbría por las falencias allí presentadas, falta de Humanización frente a no prestar una silla de ruedas para bajar a mi mamá a media cuadra del hospital, teniendo en cuenta el estado de salud en el que se encontraba, la no existencia de UNA BALA DE OXIGENO EN URGENCIAS para poder trasladarla al segundo piso para RAYOS X, y la falta de algún voluntario para subir al segundo piso a mi señora madre, ya que tocaba subirla en silla de ruedas.	30/07/2020	13/08/2020	14.00	100.0%
	RECLAMO															0		0.0%	0.0%				-	100.0%
	SUGERENCIA	1				1										1	1	20.0%	1.9%	**Sugerencia:** Usuaria sugiere señal para el tv. Además presenta dificultades con el aseo del baño	25/07/2020	29/07/2020	4.00	100.0%
																0		0.0%	0.0%				-	100.0%
	FELICITACIÓN	1				1										1	2	20.0%	1.9%	**Felicitación:** Muchas gracias por la atención prestada, fue muy bueno, muy agradecida, Dios les bendiga.	14/07/2020	15/07/2020	1.00	100.0%
	FELICITACIÓN	1				1										1		20.0%	1.9%	**Felicitación:** Usuaria reconoce la labor del área de hospitalización.	11/07/2020	15/07/2020	4.00	100.0%
	TOTAL	3	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5			9.4%					
	% TIPO	60%	0%	40%	20%	60%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	100%								
																							-	100%
				1				1								1				Paciente que acude a odontología en varias veces, pagó particular, siguió con el mismo dolor; toma de Rx y no le dan respuesta de lo que pasa, acude a odontólogo particular y le informan que le deben hacer tratamiento de conducto, el cual inicia y se le quita la sintomatología. Desea saber que pasó porque no le brindaron una buena atención, no me gustó que me contestaron (Odontólogo Manuel) Si no tiene carné, se puede morir en la puerta del hospital y nadie la va a atender	04/08/2020	10-oct-20	67.00	22%
				1	1											1				El señor Carlos Marin interpone queja de manera verbal donde aduce la NO atención de su hermano en el perimetro del hospital, es enviado vía mensaje de voz y video la inconformidad presentada.	12-ago-20	14-ago-20	2.00	100%
				1			1									1				Gerente buenas tardes! Como esta... Qué pena molestar pero necesito me ayude soy victoria hoyos... Lo que pasa es que hoy mi esposo tuvo un inconveniente con un médico del hospital se llama Henry de Jesús Guzmán Arredondo, mi esposo fue por motivos de cálculos necesitaba que le leyera los resultados de una ecografía que él se hizo esta semana y el doctor ni la vio y muy groseramente le dijo que él carecía de nivel académico porque mi esposo no llevó unos resultados de orina... no los llevó por falta de dinero porque sacamos la ecografía particular y se nos fue mucho dinero	12-ago-20	29-ago-20	17.00	88%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS									
AGOSTO	QUEJAS			1			1									1	4	50.0%	7.5%	El pasado 25 de agosto del 2020.. llame al Hospital San Jose Belen de Umbia Rda para solicitar una cita medica virtual... para mi madre MARIA ALBERTINA MONTOYA quien sufrio una paralisis facial periferica y por la condicion requere terapias fisicas y la tenia en la ciudad de pereira porque fue remitida por este mismo hospital a la Clinica San Rafael, donde no le hicieron nada porque no tenia compromiso del sistema nervioso central, solo le enviaron medicamentos y no solicitaron las terapias, pero como auxiliar de enfermeria se que requiere de muchas terapias para su recuperacion, por las dificultades de transporte por la emergencia sanitaria covid 19 sumado a mi condicion laboral no era posible llevar a mi madre al municipio de Belen de Umbria, ademas alli no cuento con familiares para cuidarla y menos para el suministro de la cantidad de medicamentos que le enviarion (los dos familiares que viven con ella y ella son analfabetas), suplique que me dieran una cita medica telefonica pero la señora Luz Enth hablo con el Doctor Zapata quien dijo que tenia que ser presencial, lo cual comprendo perfectamente pero en todas las IPS estan haciendo las consultas virtuales no entiendo porque ustedes no tienen ese servicio, finalmente me dieron un numero celular de covid a ver si alli me podian colaborar... y efectivamente la señora enfermera jefe LUZ ELENA GARCIA atendio mi llamada me pidio enviar un video corto para que el medico pudiera visualizar las lesiones fisicas de mi madre y pudiera recetarle, lo cual se hizo; pidio ademas que tenia que enviar un familiar y envie a uno de mis familiares que tiene un trastorno mental y una enfermedad neurologica, no contaba con mas ayuda... le solicite a la Jefe Luz Elena me enviara las ordenes a un correo para asi yo poder agilizar la autorizacion por parte de la EPS a ver si me la podian autorizar para pereira.. y la funcionaria de muy buena actitud en el momento dijo que si... hasta hay la atencion fue perfecta... el problema de la mala atencion empezo cuando la llame y le pregunte que si me llamaban a mi para dicha consulta o como era.. para yo estar pendiente ya que laboro en COMFAMILIAR RISARALDA y mi funcion es directamente con atencion al publico y necesitaba un relevo para recibir dicha llamada.. a lo cual la jefe en mension contesta de manera agresiva petulante y descortes que ya habia un familiar alli que si ella me dijo que me llamaba era por que me llamaba que ella no era mentirosa.. sorprendida por su mala actitud colgue	28-ago-20	12-sep-20	15.00	100%
	RECLAMO															0	0	0.0%	0.0%				-	100%
	SUGERENCIA			1	1											1	2	12.5%	1.9%	La usuaria consulta el día lunes 10 de agosto; por su sintomatologia se le realiza la prueba para el covid-19. A pesar de que la usuaria debía permanecer en aislamiento hasta recibir el resultado de la prueba, el médico de urgencias le solicita una cita prioritaria para el día 13 de agosto. El día 12 de agosto la usuaria manifiesta que se le llamo del hospital a realizar seguimiento telefónico por la prueba realizada el lunes, ella indica a la jefe que tiene cita el dia de hoy en el hospital y no le dicen que no debe asistir; la usuaria manifiesta que ante los hechos decide asistir a la cita. Se le informa que no la atenderán pero el médico accede a realizar la consulta y refiere que cuando salga el resultado de la prueba solicite nuevamente una consulta. La usuaria realiza la recomendación de prestar atención, ya que ella entiende que las personas sospechosas no deberian salir y deberian mantener en aislamiento preventivo, que ella no entiende el porque primero le dieron la cita y que al contacto por telefono no le avisaron de no venir.	13/08/2020	18/08/2020	5.00	100%
				1	1											1		12.5%	1.9%	Usuario aduce que no es atendido, además de que le dicen " váyase y aquí no vuelva a molestar"	15/08/2020	22/08/2020	7.00	100%
	FELICITACIÓN	1			1											1	2	25.0%	3.8%	Me siento muy contenta porque eme atendieron muy bien, Felicitaciones, Adiela de Jesús Jiménez	02/08/2020	04/08/2020	2.00	100%
		1			1											1				Muchas gracias por la atención porque me quitaron el dolor en el pecho, estaba en apuros, muy agradecido por la comidita, estaba en apuros	02/08/2020	04/08/2020	2.00	100%
																0								
	TOTAL	2	0	6	5	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	8			15.1%				11.70	100%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS								
	% TIPO	25%	0%	75%	63%	0%	25%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%							
				1									1			1			Vine por un medicamento que se me agoto la semana pasada. Me dijeron que tenía que pedir particular. Me dijeron vaya a la otra taquilla, me llevó al consultorio #1 el médico sacó la fórmula. Yo le pregunté a quien le pago y me dijo me paga a mi. Cuanto es: 50 mil, después de que me habían dicho que era 35 mil, no me quedó con que comprar el medicamento; así le pasó la otra vez a mi esposo, le cobraron 80 mil. Me dieron un valor y me cobraron otro, no me dijeron que debía cancelar la cita primero; me llevaron de una donde el médico. Yo estaba ansiosa de nuevo y necesitaba mis medicamentos.	08/09/2020	11/09/2020	3.00	100%
			1												1	1			El día martes 15 de septiembre recibí una llamada del grupo de trabajo denominado "Grupo Covid-19" en la cual me informaban que debía permanecer en aislamiento a partir de esa fecha ya que una compañera de turno con quien tuve contacto había resultado positiva para covid-19, durante esta llamada me dieron todas las pautas a seguir en cuanto a bioseguridad. Al no recibir comunicación directa de parte de ninguno de mis superiores referente a este tema, procedí a llamar al Dr. Nestor Duque, coordinador médico de Urgencias, para consultar sobre el procedimiento a seguir para mi aislamiento ya que estaba agendada para cumplir turno durante el fin de semana como normalmente lo hago. El Dr. Duque manifestó que consultaría esta situación con la Jefe Pamela y que se comunicaría conmigo. Sin embargo fue hasta el día miércoles 16 de septiembre que el Dr. Duque se puso en contacto nuevamente, allí me pregunto de manera muy gentil sobre mi estado de salud y si había presentado algún síntoma. Aclaro que es la única persona que hasta la fecha se ha comunicado conmigo para preguntar por mi estado de salud. Según los protocolos siendo persona contratada a través de ETEMCO, estaba esperando que alguien de esa empresa se comunicara conmigo, cosa que no ha sucedido. El sábado 19 de septiembre realicé una llamada a la jefe Pamela Osorio pero no fui atendida. Ante esta situación decidí consultar con la ARL a cerca de mi situación, es en este punto donde me doy cuenta que no se ha hecho ningún reporte de mi situación por parte de mi empleador o de la ESE Hospital San José. En esta llamada hago el trámite correspondiente, me asignan una cita telefónica con un médico general donde me realiza toda una consulta, me indica que debo ser manejada como caso positivo por el contacto que tuve con mi compañera de trabajo y finalmente me genera una incapacidad por cuatro días la cual envío a la jefe Pamela Osorio de ETEMCO. Ante lo anteriormente descrito mis inconformidades son las siguientes: 1- Siendo personal del área de la salud y trabajando para la ESE Hospital San José, a mi caso se le debería hacer seguimiento por personal de esta entidad? 2- Por qué la ESE Hospital San José no había realizado el reporte de mi caso ante la ARL? De no haber realizado este trámite personalmente que hubiese sucedido con los días en que no pude laborar debido a esta situación pues no he recibido comunicación alguna sobre el manejo del caso en este sentido.	22/09/2020	30/10/2020	38.00	39%
		1				1										1			No entregaron hojas de derechos y deberes, no le cambiaron sabana ni domingo ni lunes ni martes y la actitud de algunas auxiliares es con repelencia.	22/09/2020	30/10/2020	38.00	39%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS									
SEPTIEMBRE	QUEJA	1				1										1	5	71.4%	9.4%	Me dirijo a quien corresponda con mucho respeto a quejarme de la auxiliar Claudia quien atendió a mi hijo Yeison Guapacha con cc 1087494439 de Belén, quien fue hospitalizado el día domingo 13 de septiembre en horas de la mañana y aislado ya que voluntariamente aceptó realizarse la prueba de covid-19. Ese día ella lo atendió y lo regañó porque yo llamé a pedirles que al momento tenía mucho dolor; el día 15 de septiembre en la noche llamé a preguntar la evolución de él y de nuevo lo regañó que porque yo llamé y le dije que continuaba con mucho dolor; me parece que el hecho que yo como madre del jóven llame o les diga que continúa con mucho dolor no es motivo para que la auxiliar se moleste y lo trate de forma inadecuada ya que se encontraba ansioso, desesperado, aislado y con fuerte dolor. Espero respuesta, mil gracias por la atención prestada. Felicitaciones al resto del personal, se comportaron muy bien. Muchas Gracias, Daiveni G.C	22/09/2020	30/10/2020	38.00	39%
			1			1										1				Buenas tardes , el motivo de la presente es dar a conocer mi inconformidad con algunas situaciones que se vienen presentando en el servicio de Urgencias y Hospitalización de la ESE HOSPITAL SAN JOSE, en la institución estoy contratada para cumplir mi función como médico y considero que lo he hecho de manera adecuada ,respetuosa y responsable , primero quiero nombrar a la señora Ofir Trejos Gañan no entiendo por que tiene que estar generando un ambiente hostil e irrespetuoso haciendo comentarios y burlas tales como : la peor médica, el peor turno, todo era bueno hasta que llego, que pereza esa mujer, en varias oportunidades me ha quitado las ordenes medicas de las manos de manera brusca, también resalto en este punto que los turnos que tenemos en hospitalización la segunda auxiliar se ve más cargada de trabajo por el simple hecho de ella no querer acatar mis indicaciones, uno de mis interrogantes es; ¿ tengo que aguanta su falta de respeto por ser empleada de planta de la ese? ¿Tiene derecho a generar disconfort por no pertenecer a su combo de chisme de pasillo? Quisiera mencionar a la jefe Ángela Vélez que desde hace algún tiempo parece que no tiene otro propósito que generarme mal ambiente haciendo malos comentarios a los compañeros hasta prohibiendo que alguien me hable o se me acerque, algo muy particular es que hace varios días realizo un comentario de muy mal gusto lo cual me genero una alteración emocional debido a esto la jefe Ángela Vélez refiere que no soy una empleada apta para laborar en el servicio será esto un acto de discriminación, o simplemente está buscando la forma de que abandone mi puesto de trabajo acaso eso está permitido , junto con la auxiliar antes mencionada se confabulan para los malos comentarios No menciono nombres de personas que se han visto involucradas a las cuales ellas les hacen estos comentarios y mejor callan porque simplemente les da miedo perder su empleo. De estas situaciones ya tiene conocimiento el coordinador médico el Dr.	24/09/2020	30/10/2020	36.00	42%
																0							-	100%
	RECLAMO															0	0	0.0%	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0	0.0%	0.0%				-	100%
	SOLICITUD															0	0	0.0%	0.0%				-	100%
	FELICITACIÓN	1				1										1	2	28.6%	3.8%	Todos me atendieron muy bien, quedo muy agradecido	13/09/2020	15/09/2020	2.00	100%
		1				1										1				Yo Divany baez le doy gracias a todos por su atención que fue muy buena	22/09/2020	25/09/2020	3.00	100%
	TOTAL	4	2	1	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	1	7			13.2%				15.80	95%
	% TIPO	57%	29%	14%	0%	71%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	14%	100%								

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS									
OCTUBRE	QUEJA			1	1											1				Paciente que llega urgencias con dolor de cabeza y ojos mucho dolor de cabeza, la persona de afuera me dijo que pasara, la que me atendió me dijo "eso para mi no es una urgencia (en tono desagradable), quien la dijo	08/10/2020	10/10/2020	2.00	100%
	QUEJA			1	1											1	2	100.0%	3.8%	Usuaria que refiere que el día 9 de octubre trae paciente con vómito y diarrea a las 6:15 am, y si no es porque "me vine" a solicitar una cita a consulta externa y llamaron alla (urgencias) no lo atienden, después de 1 hora y 15 minutos. Será que una urgencia es cuando el paciente llega con los intestinos afuera en un plato? Y No pueden decir que tenian paciente porque desde las 6:15 am no ingresó nadie (no llamaron a nadie a triage) que tristeza. Si uno solicita urgencias es porque esta mal. Gracias espero mejoren porque hablan del buen servicio (emisora). La usuaria refiere que el jóven Rubén dario Grajales estuvo mucho tiempo en el baño vomitando pero a ella no la dejaban ingresar a ver como seguia, refiere que no es la forma de tratar a un paciente y su acompañante.	09/10/2020	09/10/2020	-	100%
	RECLAMO															0	0	0.0%	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0	0.0%	0.0%				-	100%
	FELICITACIÓN															0	0	0.0%	0.0%					
	TOTAL	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2			3.8%				0.67	100%
	% TIPO	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%								
NOVIEMBRE	QUEJA	1				1										1				Mal aseo de los baños	03/11/2020		########	100%
	QUEJA	1			1											1				No entiendo porque no estan dando prioridadal adulto mayor, qué esta pasando?	03/11/2020	04/11/2020	1.00	100%
	QUEJA	1			1											1	3	75.0%	5.7%	Vine una vez con un dolor muy fuerte en la parte baja y pues era un dolor muy fuerte y me tocó esperar 2 horas a que me atendieran por urgencias después me atendieron y pues me pusieron los antibióticos. Después de eso me mandaron exámenes pero como yo había estado en un hogar, tenía la portabilidad del carnet allá en Pereira y por eso no pude hacer los exámenes. Me dijeron que tenía que cambiar la portabilidad y pues hasta el día de hoy no se ha podido hacer eso y en estos días el dolor estaba empeorando. Que pésimo es el servicio de urgencias , la verdad dejar a una persona esperando y con un dolor bien fuerte qué les pasa? Que falta de profesionalismo. Muchas Gracias Buenos días.	24/11/2020	26/11/2020	2.00	100%
	RECLAMO															0	0	0.0%	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0	0.0%	0.0%				-	100%
	FELICITACIÓN	1				1										1	1	25.0%	1.9%	Felicitaciones al personal de la salud, hicieron del momento una buena estadía, excelente atención y siempre con la información precisa, la amabilidad y el respeto fueron puntos muy altos, hacen de su profesión muy bonita labor... Gracias.	24/11/2020	25/11/2020	1.00	100%
	FELICITACIÓN																						-	100%
	TOTAL	4	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4			7.5%				#######	100%
	% TIPO	100%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%								
	QUEJA			1			1									1		20.0%	1.9%	A las 7:20 con cita para rayos x de columna. Es una falta de respeto con los usuarios, ya que cuando uno llega 5 minutos tarde le cancelan la cita. EL respeto inicia en casa; con migo somos varios pacientes esperando desde las 7:00 am. Si existen motivo de retraso llamar y avisar, ya que uno se prepara con mas de 12 horas para el procedimiento	24/12/2020	31/12/2020	7.00	100%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS									
	RECLAMO			1			1									1	1	20.0%	1.9%	Citología realizada hace dos meses; el día de hoy llega el resultado, donde aparece una infección. Se informa que ya la trató (la paciente) hace un mes; solicita mayor atención a esta situación ya que es una prioridad mantener la información a tiempo durante el embarazo para evitar complicaciones.	15/12/2020	31/12/2020	16.00	94%
	SUGERENCIA															0	0	0.0%	0.0%				-	100%
	FELICITACIÓN	1				1										1	1	20.0%	1.9%	Felicitaciones por el servicio, la atención el acompañamiento médico e general. Gracias por tan buen servicio.	02/12/2020	10/12/2020	8.00	100%
	FELICITACIÓN	1			1											1	1	20.0%	1.9%	Excelente atención de cada empleado, son unos verdaderos profesionales de la salud.	22/12/2020	23/12/2020	1.00	100%
	FELICITACIÓN	1				1										1	1	20.0%	1.9%	Gracias por ese hospital tan atento y esas hermosas niñas tan atentas, lo tratan muy bien a uno, una comida excelente, no cambio el hospital de Belén por nada; unos médicos gracias a Dios por darles ese estudio, sino fuera por ellos no viviríamos, Que Dios los Bendiga.	29/12/2020	29/12/2020	-	100%
	TOTAL	3	0	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5			9.4%				7.75	98%
	% TIPO	60%	0%	40%	20%	40%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%								
TOTAL	*QUEJAS*	*#¡REF!*	*#¡REF!*	*#¡REF!*	*7*	*4*	*3*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0*	*2*	*18*		*34.0%*	*34.0%*					
	RECLAMOS	*0*	*1*	*2*	*1*	*0*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*0*	*3*		*5.7%*	*5.7%*					
	SUGERENCIAS	*2*	*0*	*1*	*1*	*1*	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*9*		*17.0%*	*17.0%*					
	SOLICITUD	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*		*0.0%*	*0.0%*					
	FELICITACIONES	*7*	*0*	*0*	*2*	*10*	*9*	*0*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*23*		*43.4%*	*43.4%*					
	TOTAL	*#¡REF!*	*#¡REF!*	*#¡REF!*	*11*	*15*	*19*	*1*	*2*	*0*	*0*	*1*	*2*	*0*	*2*	*53*			*100.0%*					
	% TIPO	*#¡REF!*	*#¡REF!*	*#¡REF!*	*21%*	*28%*	*36%*	*2%*	*4%*	*0%*	*0%*	*2%*	*4%*	*0%*	*4%*	*100%*								