

M E S	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	ADMION									OTROS
A B R I L	QUEJA			1	1											1	20.0%	3.1%	Queja: Usuaría 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%	3.1%	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 mientras 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 mí. 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 otro médico fué así que hablaron con otro médico me vió y me hospitalizó, hoy cumpla 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 diabética 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	20.0%	3.1%	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 decía que tenía cita era porque tenía, luego yo con el recordatorio en la mano de manera brusca me lo quita diciendo malas palabras y no dejándose desinfectar. Yo permití el ingreso de la doctora marquesa le dije buenos días 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 seguía con sus actitudes groseras.	30/04/2020	30/04/2020	-	100%
	QUEJA			1								1				1	20.0%	3.1%	Queja: El día 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 había enviado el Dr. Guzmán no le "servieron nada", le explico que citas en el momento no hay, pero que si se le asignara nueva cita sería nuevamente con él, ya que es él quien nos está colaborando con las citas prioritarias y en el momento no había agenda disponible, que regresara en el día siguiente o en el caso, consultar por urgencias ya que es un paciente adulto mayor. A lo que el señor responde que por favor él necesita hablar con Enith, que porque ella si 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, dirigiéndose hacia mí, refiriendo que yo no le quería colaborar con nada.	30/04/2020	06/05/2020	6.00	100%
	RECLAMO			1								1				1	20.0%	3.1%	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 el comercio, por qué no hay en la farmacia? Se le preguntó "al director de acá" y esa fue la misma respuesta. Medroxiprogestona de 25 mimg Ciclofen - femenil	23/04/2020	28/04/2020	5.00	100%

M E S	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	ADMION								
	SUGERENCIA														0	0.0%	0.0%				-	100%
	FELICITACIÓN														0	0.0%	0.0%				-	100%
	TOTAL	0	0	5	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	5		15.6%					
	% TIPO	0%	0%	100%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	20%	100%							

M E S	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	ADMION								
M A Y O	QUEJA														0	#iDIV/0!	0.0%					
	RECLAMO														0	#iDIV/0!	0.0%					
	SUGERENCIA														0	#iDIV/0!	0.0%					
	FELICITACIÓN														0	#iDIV/0!	0.0%					
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	0.0%				
% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!						
J U N I O	QUEJA	1			1										1	50.0%	3.1%	En urgencias la señorita juanita no atiende muy bien que digamos es algo descortés no salud 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	50.0%	3.1%	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 así. "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 difícil; 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) fui clara en decirle que no le iba a dar explicaciones. Yo le pedí algo dentro de sus capacidades. Ella se airó porque yo fui 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		6.3%					
% TIPO	50%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	100%							