

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	
E N E R O	QUEJA	1				1										1	14.3%	2.9%	El día 12 de enero que ingresé a urgencias desde antes de medio día no me dieron ningún tipo de alimentación, ni a medio día ni en la tarde, comí porque me trajeron de mi casa.	19/01/2021	26/01/2021	7.00	100%	
				1												1	14.3%	2.9%	Ha realizado varias llamadas. Se acercó al Hospital a solicitar cita, le dicen que por teléfono y le entregaron papel para que llamara. La usuaria vive con la mamá de 80 años en estado de incapacidad; se le dice a la usuaria que como es menor de 60 años no es prioritaria y que debe llamar. Dice la Usuaría que en el hospital han tenido "este vicio", que llame y uno se cansa de llamar. Aduce que tiene dolor en la espalda y que necesita la cita, que lleva dos semanas tratando de conseguirla pero nunca le contestan. E indica los numeros a los que ha llamado.	29/01/2021	30/01/2021	1.00	100%	
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%				-	100%	
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%				-	100%	
	FELICITACIÓN	1				1											1	14.3%	2.9%	Buena la atención	07/01/2021	07/01/2021	-	100%
		1				1											1	14.3%	2.9%	Excelente	09/01/2021	09/01/2021	-	100%
		1				1											1	14.3%	2.9%	Muy buena la atención	09/01/2021	09/01/2021	-	100%
		1				1											1	14.3%	2.9%	Gracias me sentí bien atendida por todos en todo. Dios les pague	09/01/2021	09/01/2021	-	100%
		1				1											1	14.3%	2.9%	La atención fue excelente muchas gracias	12/01/2021	12/01/2021	-	100%
	TOTAL	6	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7		20.6%						
% TIPO	86%	0%	14%	0%	86%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	100%									
F E B	QUEJA	1														1	8.3%	2.9%	Solicito que por favor se resuelva el inconveniente que hay con la inyección de planificar, porque no cambian de proveedor, no es justo que en las farmacias de la calle si las haya, es duro que tengamos nuestras hijas planificando para prevenir embarazos y que no se estén dando por el Hospital, no siempre se tiene el recurso para comprarla. En mi casa somos mi hija y yo	02/02/2021	19/02/2021	17.00	88%	
				1												1	8.3%	2.9%	"Usuaría manifiesta que hace varios meses NO se le entrega el medicamento TEOFILINA en capsula (o jarabe) a su señora madre MARÍA AMPARO ALCALDE (paciente EPOC). Siempre le dicen que no hay, que regrese después. Mi madre es una persona de bajos recursos, no me parece correcto que simplemente me den esa razón; por ejemplo hoy tuve que venir desde la vereda casi todo el trayecto caminando	11/02/2021	19/02/2021	8.00	100%	
		1			1											1	8.3%	2.9%	La Doctora Lina Osorno es grosera no sabe tratar a los pacientes es crecida y grosera. No se para que tienen esa clase de médicos acá.	11/02/2021	24/02/2021	13.00	100%	
		1			1											1	8.3%	2.9%	La doctora lina osorno n no sabe tratar a los pacientes es grosera y mal educada, grita y no explica como debe ser.	11/02/2021	25/02/2021	14.00	100%	
				1												1	8.3%	2.9%	El día jueves 19 de febrero del presente año, solicite una cita de consulta general prioritaria ya que me encuentro en el grupo de personas mayores de 60 años por medio de la pagina del hospital, donde se prometía llamar a mi celular para la programación de dicha cita, y hoy aun no me han llamado muchas gracias por su atención espero atenta la solución.	22/02/2021	24/02/2021	2.00	100%	
	RECLAMO		1												1	8.3%	2.9%	Solicité una cita hace 15 días para Yesman Chiquito Marín., Que pasa?	25/02/2021	25/02/2021	-	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									OTROS	
R E R O	SUGERENCIA	1														1	8.3%	2.9%	Agradezco que me hayan dado la inyección de planificar después de haber hecho la solicitud, pero la idea no es que lo hagan solo porque se pone en el buzón, la idea es que se solucione para todas. La inyección que me dieron es CYCLOFEN, en el hospital se nos a entregado FEMELIN, no sé porque me dieron esa y según fué sólo a mi, seguramente porque fuí la única que puso esto en buzón. Desde septiembre no se recibe la inyección, y lo que pido es una solución para todas porque entre las perjudicadas está mi hija también y se supone que la idea es prevenir embarazos, entonces porque no se soluciona lo de la inyección. Cuál planificación cuando no se nos esta entregando inyección?. Gracias	23/02/2021	25/02/2021	2.00	100%	
	FELICITACIÓN	1				1											1	8.3%	2.9%	Felicitar a todos por su excelente trabajo por estar pendiente cada vez que uno los solicitó. Mil felicitaciones	09/02/2021	11/02/2021	2.00	100%
		1				1											1	8.3%	2.9%	La atención me pareció muy bien, la atención, la información, los cuidados, la manipulación con los cateter. Los felicito se a mejorado mucho la atención.	09/02/2021	11/02/2021	2.00	100%
		1				1											1	8.3%	2.9%	Muy buena la atención se a mejorado mucho, el personal muy atento, gracias a todos, espero que sigan mejorando.	09/02/2021	11/02/2021	2.00	100%
				1		1											1	8.3%	2.9%	Siendo la noche entre el 2 y 3 de febrero, Karol ximena Betancur, el médico y la auxiliar de enfermería quienes atendieron a mi señor padre con una atención que les daría 20 sobre 10. Además señala que siempre se le a tratado de una manera excelente, menciona la dra Marquesa, y subraya que son personas que aman lo que hacen; informa que así como las personas se quejan tambien se debe FELICITAR.	05/02/2021	05/02/2021	-	100%
		1				1											1	8.3%	2.9%	Felicitaciones todo muy bueno	17/02/2021	18/02/2021	1.00	100%
TOTAL	8	2	2	3	4	0	0	0	0	0	3	2	0	0	12									
% TIPO	67%	17%	17%	25%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	17%	0%	0%	100%		35.3%							

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										
	QUEJA		1		1													1	14.3%	2.9%	Bajamos a urgencias el día Lunes 15 de marzo en horas de la tarde iniciando la noche, con la orden del internista para hospitalizar mi familiar, donde me contestaron: "es que el internista cree que no tenemos trabajo, eso se hace ambulatorio". Finalmente atendieron a mi familiar, pero esa no es la forma de referirse para con un paciente que necesita de los servicios del hospital. Uno al hospital no baja por molestar, es una necesidad, máxime que en el municipio no tenemos ningún servicio de especialista y la orden provenía de uno, esa no es la manera de tratar ningún paciente, donde queda el trato digno?	16/03/2021		#####	100%
	QUEJA		1									1						1	14.3%	2.9%	Asignación de citas: Solicité cita en el modulo de la pagina del hospital, llevo 15 días esperando la cita, me comunico a la línea telefónica y me dicen que debo seguir esperando más porque esta retrasada la asignación. ¿Cuál es el motivo para esperar un mes la asignación (apenas eso) por una cita de medicina general? Muchas gracias y espero recibir una respuesta satisfactoria.	20/03/2021	25/03/2021	5.00	100%
	QUEJA			1		1												1	14.3%	2.9%	Doctor carlos castaño: Desde el lunes 22de marzo a la madrugadabebe de 10 meses MARIA VICTORIA GIL se encontraba hospitalizada, fiebre vómito, diarrea (antecedentes de convulsiones) la había atendido muy bien hasta hoy la doctora Marquesa la revisó en la tarde de ayer en entrega de turno con probable salida. Hasta el medio día el doctor no había ido, yo estaba juagando con la niña en la zona de juegos y el doctor llegó alegando que la niña no era la única paciente, yo pregunté si tenia salida, que no es lo que yo dijera, se exaltó y la niña se puso a llorar, se exaltó y el médico dice que no le importa que la niña se ponga a llorar. Me dijo que me iba a echar a bienestar familiar que porque si la niña estaba enferma era culpa mia, me dijo irresponsable. El dijo que no habia tenido tiempo de revisar la niña. Después de que estuve hablando con él, le dieron salida a la niña. Me parece que el médico fue muy grosero y me habló muy feo y yo tenía la bebe cargada.	24/03/2021	25/03/2021	1.00	100%

