

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 R Z O	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!						
A B R I L	QUEJA			1	1										1	20.0%	1.9%	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%	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 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 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 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 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	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 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	20.0%	1.9%	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 esta colaborando con las citas prioritarias y en el momento no habia 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 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 quería colaborar con nada.	30/04/2020	06/05/2020	6.00	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								
	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 mimg 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	1	1	0	1	5							
	% TIPO	0%	0%	100%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	20%	100%		9.4%					

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	0.0%					
% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!							
J U N I O	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	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 difícil; ambos estamos estresados. El respeto para mí 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	3.8%					
% TIPO	50%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	100%							
QUEJA			1											1	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 tenía 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%	

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 G O S T O	QUEJAS			1												1	4	50.0%	7.5%	El pasado 25 de agosto del 2020.. llame al Hospital San Jose Belen de Umbria Rda para solicitar una cita medica virtual... para mi madre MARIA ALBERTINA MONTOYA quien sufrio una paralisis facial periferica y por la condicion requiere 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 enviaron (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 envíe 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 sintomatología 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 día 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 deberían salir y deberían 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, Adiel de Jesús Jiménez	02/08/2020	04/08/2020	2.00	100%		
	1			1											1		25.0%	3.8%	Muchas gracias por la atención porque me quitaron el dolor en el pecho, estaba en apuros, muy agradecido por la comida, 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%

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								
	% TIPO	25%	0%	75%	63%	0%	25%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%						
				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	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%		

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												
O C T U B R E	QUEJA			1	1												1	2	100.0%	3.8%	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 "me vine" a solicitar una cita a triage (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 joven 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.	08/10/2020	10/10/2020	2.00	100%		
	QUEJA			1	1												1							Usuaría 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 tenían 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 joven 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	-
	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	0	2									
% TIPO		0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%								0.67	100%	