



ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA

NIT. 891.408.918-1

CONSOLIDADO DE PQR AÑO 2023

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO																			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS						
ENERO	QUEJA																			1				
	RECLAMO																							
	QUEJA			1	1																			
	FELICITACIÓN	1																					1	
	FELICITACIÓN	1																					1	
	FELICITACIÓN	1																					1	
	FELICITACION	1																					1	
	QUEJA			1																				1
	FELICITACION			1																				1
	TOTAL		4	0	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	
	% TIPO		50%	0%	38%	13%	0%	13%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	50%	
	QUEJA	1																					1	

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS
FEBRERO	SOLICITUD	1													1			
	QUEJA	1			1													
	QUEJA			1				1										
	QUEJA			1	1													

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS
	TOTAL	3	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	% TIPO	60%	0%	40%	40%	0%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%
MARZO	QUEJA			1	1													
	RECLAMO	1																
	QUEJA			1			1											
	QUEJA			1	1													
	QUEJA			1	1													
	QUEJA			1	1													
	FELICITACIÓN			1				1										
	FELICITACION	1			1													
	QUEJA	1												1				
	FELICITACIÓN																	
	TOTAL	3	0	6	5	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	% TIPO	38%	0%	75%	63%	0%	13%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%

			Código: CI-FR-009 Versión: 2 Fecha: 12/06/2019
TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO
1	12.5%	#¡REF!	
0	0.0%	#¡REF!	
1	12.5%	#¡REF!	El día de hoy estuve en el servicio de urgencias porque tengo problemas urinarios, la Dra que me atendió me dijo que iba a llamar a bienestar familiar para que se encargara de mi niña a mi no me parece justo porque yo soy la mama y la tengo bien cuidada, yo no la puedo dejar en cualquier parte porque la pueden abusar, ella me hizo sentir muy mal y yo salí corriendo de urgencias, me parece que no tiene sentimientos
1	12.5%	#¡REF!	me parecio muy bueno el servicio y la atención prestada por parte de las enfermeras y los médicos, y todo el personal en general y los alimentos muy buenos
1	12.5%	#¡REF!	una excelente atención!!
1	12.5%	#¡REF!	Yo Maria Esperanza Idarra me voy muy agradecida por la atención prestada por todo el personal
1	12.5%	#¡REF!	Felicitar y agradecer al personal que me atendió desde que ingrese por urgencias el día 17 de enero y a todo el personal de hospitalización (Médicos, enfermeros, Auxiliares y odontología y a las señoras de la cocina por sus buenas atenciones y esmero en su trabajo
1	12.5%	#¡REF!	funcionaria angela valencia de facturación es con una actitud muy grosera cuando tiene que atenderme pues en muchas ocasiones tengo que venir a consulta externa y ella siempre me atiende muy mal, no con palabras sino con su actitud
1	12.5%	#¡REF!	Felicitaciones por la buena atención de todo el equipo de trabajo del hospital san Jose. en especial a la persona que atiende en el SIAU Alexandra,es la mejor persona en calidad humana, nos da muy buen trato y muy activa en lo que hace, bendiciones para ella, igualmente la atención del medico guzman quien atiende con mucha amabilidad y respeto, Dios los bendiga y mil felicitaciones al hospital san Jose.
8		#¡REF!	
100%			
1	12.5%	#¡REF!	el día 03 de febrero la Dra Maritza carmona jimenez atendio una paciente menor de edad (mi hija) me entrego la orden de los medicamentos y en esta le envio a tomar cefalexina 250 mg en suspensión y viene por 60 ml y le tenia que dar 9.1 cm , solo autorizo un frasco y el tratamiento es por 7 dias, 4 veces al dia, no autorizo el tratamiento completo y luego de buscarla para ver si podia autorizar el otro medicamento que faltaba , me dijeron que la Dra no se encontraba, no tengo conocimiento si es porque la EPS solo autoriza un frasco pero si me parece negligente porque nosotros como usuarios nos tenemos que desplazar varias veces a la zona urbana sin necesidad.

TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO
1	20.0%	#¡REF!	Pereira, 10 de febrero de 2023 Señores E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE BELÉN DE UMBRÍA Belén de Umbría, Risaralda. Referencia: Solicitud de información ? derecho de petición. LADY JELAY NARANJO CARDONA, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 33.800.038 de Belén de Umbría, Risaralda, actuando en nombre propio y en calidad de hija del hoy fallecido CARLOS ALBERTO NARANJO FRANCO (Q.E.P.D.), quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía Nro. 9.760.046 de Belén de Umbría, Risaralda, amparada en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, comedidamente me permito presentar la petición que más adelante se describe, con base en los siguientes: HECHOS 1. El día 30 de septiembre de 2022, el señor CARLOS ALBERTO NARANJO FRANCO (Q.E.P.D.), sufrió accidente de tránsito en la zona rural del municipio de Belén de Umbría, Risaralda. 2. Posterior al accidente, fue remitido por Bomberos de Belén de Umbría a la E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE BELÉN DE UMBRÍA. 3. Por la complejidad de las heridas, y por el evidente deterioro neurológico, la E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE BELÉN DE UMBRÍA, remite a E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA SOFIA DE CALDAS, ya que requería de mayor nivel para su atención. 4. Como consecuencia de los hechos expuestos anteriormente, el señor CARLOS ALBERTO NARANJO FRANCO (Q.E.P.D.), fallece el día 03 de octubre de 2022 a las 16:20 horas. PETICIÓN 1. Solicito copia del expediente FURIPS con el cual se realizó el cobro de los gastos médicos a la aseguradora emisora del SOAT. 2. Solicito copia de los documentos que den evidencia del costo de los servicios médicos prestados al señor CARLOS ALBERTO NARANJO FRANCO (Q.E.P.D.), como consecuencia del accidente de tránsito. ANEXOS 1. Copia de Cédula de Ciudadanía de CARLOS ALBERTO NARANJO FRANCO (Q.E.P.D.). 2. Copia de la cédula de ciudadanía de LADY JELAY NARANJO CARDONA. 3. Registro civil de nacimiento de los contrayentes LADY JELAY NARANJO CARDONA, para acreditar parentesco. NOTIFICACIONES Recibo notificaciones en el correo electrónico felipe022758@gmail.com Atentamente, LADY JELAY NARANJO CARDONA C.C. Nro. 33.800.038 de Belén de Umbría, Risaralda.
1	20.0%	#¡REF!	Cordial saludo El día de ayer martes 21 de febrero del año en curso, mi madre Nohelia Sánchez tubo un episodio critico de ansiedad y claustrofobia, suceso ocasionado por varios motivos tales como, estar en un espacio reducido cuando asistía a la primera novena de la muerte de su tía quien fue como su segunda madre y pensar en las recientes cirugías por cáncer que tubo ella y mi abuela, procesos que la han tenido mentalmente muy afectada. Al ver que estaba a punto de desmallarse, desorientada y estado de shock, lo único que pude hacer en mi preocupación fue traerla al Hospital para ver que tenía, ingrese con ella hasta la parte interna de urgencias, pues seguía desorientada, la atendió el enfermero de turno tomando sus signos vitales y detectando afortunadamente que estaban estables aunque con la presión un poco alta. Al momento del Triage la Doctora Botero es quien la atiende con un golpe en el pecho cuando se encontraba acostada en la camilla (acto que se le realiza a los Hipocondriacos para definir si de verdad esta desmayado o está fingiendo) y se retira diciendo irónicamente ?con esos desmayos tan raros voy a tener que remitirla?, aclaró que mi madre no estaba desmayada, estaba desorientada. Por otro lado y por fortuna, se encontraba de turno la Doctora Marqueza quien muy amable la vuelve a revisar, y fue ella quien nos definió que lo que tenía era un episodio de ansiedad por la suma de todos los factores ya mencionados, le da unas gotas que la tranquilizan y la estabilizan y nos explica porque pasan estas cosas. Esta carta la hago por dos motivos, uno, agradecer por la excelente atención de la Doctora Marqueza y dos, expresar mi tristeza por la falta de humanización de la Doctora Botero, quien desde el principio atendió a mi madre como si estuviera fingiendo y llamando la atención, sin tan siquiera preocuparse por los motivos que la condujeron a esto.
1	20.0%	#¡REF!	el día 14 de febrero de 2023 llegue a las 12:42 pm a esperar que abrieran el servicio de odontología cuando la chica llego no tenia cita, sin embargo le dije que me dolía una muela a lo cual me anoto y me puso a esperar, paso a 2 pacientes y al pasar una hora y media el dolor empezó ya que el anestésico que me habían puesto abajo ya había pasado el efecto, le dije a la chica y me dijo que esperara a que la llamaran, pero decidí irme debido al dolor, luego regrese a la media hora y busque ayuda de el área administrativa para que me atendieran
1	20.0%	#¡REF!	Asisti al servicio de urgencias el día 20 de febrero de 2023, a las 7+30 pm me atendio la Dra Luisa Cortes, asisti refiriendo dolor estomacal y malestar general y diarrea, la medica a cargo me diagnostico amebas y me formulo desparasitante, no me trato el dolor y no registro mi atención, me dio formula manual y consulte con otro medico y fui diagnosticada con infección gastrointestinal severa
0	0.0%	#¡REF!	
0	0.0%	#¡REF!	
0	0.0%	#¡REF!	

TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO
0	0.0%	#¡REF!	
5		#¡REF!	
100%			
1	12.5%	#¡REF!	en la madrugada del jueves 02 de marzo me acerque a urgencias por un dolor fuerte de estomago, daño de estomago y vomito, la atención en urgencias duro aproximadamente 20 minutos, donde despues de inyectarme me dieron la orden de salida, sin embargo en ningun momento recibi información sobre lo que tenia, continúe con el mismo dolor, siendo las 7: 37 am del mismo día volví a ingresar a urgencias porque no tenia claro a que se debía el malestar y no me hicieron seguimiento en la madrugada
0	0.0%	#¡REF!	: En la mañana de hoy 2 de marzo solicito personalmente una cita y me dicen que solo podían darme la para el 16 del presente mes, el motivo de la cita unas picadas en el oído, no la tomo y me dicen que vaya por urgencias lo cual es peor porque según me informan, en la mañana únicamente había un médico,entonces nada. Solución esperar hasta el 16.y dicen que los servicios son buenos.
1	12.5%	#¡REF!	hoy le pedi el favor al Dr Edwin Andres Cardona para el Mipres de transporte de la otra cita del 14 y me dijo que no me podía ayudar y me pareció la actitud muy maluca de el.
1	20.0%	#¡REF!	la presente es para mostrarles mi inconformidad ocurrido el día domingo 5 de marzo del presente año , siendo las 2+15 pm llegue al hospital al area de facturación de urgencias ya que mi hija Isabella castaño montoya de 9 años presentaba un dolor de cabeza muy intenso desde las horas de la mañana,me atendio la facturadora angie mafla muy formal y amablemente me explico los pasos a seguir, luego pase con la enfermera Paola Rios, que fue la encargada de hacerle el triague a la niña,cuando termine me dijo que esperaramos que enseguida nos atendian, yo le pregunte que si se demoraban y ella me contesto que no que la sala estaba sola, siendo las 2+35 pm salio la Dra Luisa Fernanda Cortes y se puso a conversar con la enfermera Paola y hasta que no termine de contarle el cuento no la llamo, mi hija desesperada por el dolor me pregunta que si ya la van a atender, yo le respondo en medio de mi enojo, " mi amor toca esperar que terminen el chisme para pdoer que nos atiendan y es asi cuando la Dra se dignan a llamarnos y dirigirnos al consultorio, le formula un medicamento el cual despues de esperar 15 minutos no le habian aplicado, mi mama le pregunta la Dra que si era verdad que le habian mandado un medicamento y ella con tono grotesco que si pero que toca esperar, mi mama pregunta que porque si no hay nadie en la sala ....(ver documento original)
1	20.0%	#¡REF!	me inconformidad es la siguiente:consulte por urgencias por vomito y diarrea y estando en en sala de espera me desmaye, me entran toman los signos vitales los cuales salieron bien gracias a Dios, pero una enfermera me dice que colabore manteniendo el brazo levantado al dejarlo caer por sentirme sin fuerzas, la enfermera me dice en forme grotesca por no decir grosera que yo estaba fingiendo, por esto como paciente me siento inconforme soy respetuosa y espero respeto. Nota: creo que esta profesion se requiere amabilidad, ser compasiva y procurar el bienestar del paciente, sobre todo el respeto.
1	20.0%	#¡REF!	estoy presentado queja de inconformidad en la asignación de citas ya que al haber sacado cita con anticipación para el día 15 de marzo de 2023 me presente a facturación y no aparecía en la lista, me enviaron al SIAU y efectivamente me habian cancelado la cita y la explicación fue que yo había tenido una cita el 4 de marzo y un usuario no puede tener 2 citas en el mes que esto era orden de la gerencia
1	20.0%	#¡REF!	quiero felicitar al Dr Manuel ospino por su buena atención y profesionalismo
1	20.0%	#¡REF!	Excelente ser humano, muchas gracias por estar tan pendiente de los usuarios, muchas benciones por esa labor
1	20.0%	#¡REF!	Me parece el colmo que la muchacha de las citas Alexandra, me de citas en 3 semanas y coja el celular y le diga a alguien que le dan cita para mañana, cual es la prioridad que tienen y que falta de respeto con las personas necesitadas. No pongo mis datos porque si asi abusan, como será sabiendo quien es uno....
0	0.0%	#¡REF!	
0	0.0%	#¡REF!	
8		#¡REF!	
100%			