



ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA

NIT. 891.408.918-1

CONSOLIDADO DE PQR

Código: CI-FR-009

Versión: 2

Fecha: 12/06/2019

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLÓGIA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	TRÁMITES WEB	ASEO					OTROS		
ENERO	QUEJA	1	1	2	3															4	50.0%	7.5%	URGENCIAS: Usuaría que manifiesta inconformidad porque le aplicaron un medicamento que sintió que la estaba matando. Dos quejas son de la misma usuaria y por el mismo motivo. Usuario que manifiesta haberse sentido mal atendido por parte de una médico de urgencias. (Victor D. Morales) FARMACIA: Usuaría que manifiesta inconformidad porque en la farmacia no le indicaron que debía solicitar autorización para un medicamento.	
	RECLAMO																				0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA	1					1														1	12.5%	1.9%	CONSULTA EXTERNA: Usuario que sugiere que la ESE disponga de un lugar donde se puedan tramitar las autorizaciones de las remisiones con especialistas.
	FELICITACIÓN	3				2								1							3	37.5%	5.7%	HOSPITALIZACIÓN: Usuario que se va satisfecho del servicio y con buena imagen. Usuaría que felicita al personal de Hospitalización y reconoce su esmero y calidez en la atención. ADMINISTRACIÓN Y OTROS: Usuario que felicita al personal de la ESE por el empeño y profesionalismo en la atención.
	TOTAL	5	1	2	3	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	8			
	% TIPO	63%	13%	25%	38%	25%	13%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	100%			15.1%
FEBRERO	QUEJA	3		5	3		2			1			2								8	100.0%	15.1%	SIAU - ASIGNACIÓN DE CITAS: Usuaría que manifiesta inconformidad porque tenía cita para ella y su esposo y cuando vino a facturar no aparecían, se acercó al SIAU y no le quisieron ayudar con citas para ese día y a otras personas que estaban ahí si les asignaron citas para ese día. CONSULTA EXTERNA: Usuario que manifiesta inconformidad por el tiempo de espera para la atención en consulta externa CONSULTA EXTERNA: Usuario que se queja por llamado del médico antes de facturar, además con tono de voz bajo. FISIOTERAPIA: Usuaría que se queja a través de la Sec. Mpal de Salud por inconveniente en asignación de citas para fisioterapia. URGENCIAS: Usuario no identificado que manifiesta "mala atención" URGENCIAS: Usuaría que devuelve respuesta a queja porque no está de acuerdo con el contenido. URGENCIAS: Usuario que manifiesta preocupación por la atención médica recibida por su padre. SIAU - ASIGNACIÓN DE CITAS: Casos enviados por la Sec. Mpal de Salud para revisión
	RECLAMO																				0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA																				0	0.0%	0.0%	
	FELICITACIÓN																				0	0.0%	0.0%	
	TOTAL	3	0	5	3	0	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8			
	% TIPO	38%	0%	63%	38%	0%	25%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%			15.1%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	TRÁMITES WEB	ASEO					OTROS
MARZO	QUEJA	1		3		1	1	2											4	25.0%	7.5%	HOSPITALIZACIÓN: Inconformidad de usuaria por atención de la Dra. Alejandra Tabares. ODONTOLOGÍA: Inconformidad de una usuaria por daño en un diente después de una limpieza. CONSULTA EXTERNA: Usuaria que solicita se avise al paciente cuando le cambian el médico con el que se asignó la cita. ODONTOLOGÍA: Usuaria que manifiesta desconocer el motivo de una multa.
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA			1			1												1	6.3%	1.9%	CONSULTA EXTERNA: Usuaria que solicita brigadas de salud y vacunación para animales en el Corregimiento Taparcal
	FELICITACIÓN	3		8	2		4		1				2					2	11	68.8%	20.8%	URGENCIAS: Usuaria que felicita al Dr. Sepúlveda por la atención recibida. (Quedó registrada doble en la página) VARIOS SERVICIOS: Usuario que felicita a varios servicios por la atención recibida y pregunta por el sistema de llamado a pacientes en Consulta Externa. SIAU: Usuaria que felicita al personal del SIAU. CONSULTA EXTERNA: (3) Usuarías que felicita al servicio de consulta externa. Usuario que manifiesta que es buena la atención. URGENCIAS: Usuario que agradece la atención recibida por su esposa en el servicio de urgencias, indica que son del Municipio de Guática. VARIOS SERVICIOS: Usuaria que agradece la atención recibida para la hija en varios procesos de la ESE. Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización. SIAU: Usuaria que felicita a Juliana Rendón y al personal del SIAU por la atención que brindan, felicita también a Diego Hoyos. LABORATORIO CLÍNICO: Usuaria que felicita al personal de laboratorio por la atención recibida.
	TOTAL	4	0	12	2	1	6	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	16		30.2%	
	% TIPO	25%	0%	75%	13%	6%	38%	13%	6%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	13%	100%			
ABRIL	QUEJA	3	1	2	3								2					1	6	50.0%	11.3%	SIAU: Dos usuarias que manifiestan inconformidad por atención recibida por parte del Señor Diego Hoyos URGENCIAS: Dos usuarias (madre e hija) que manifiestan inconformidad por atención recibida en el área de urgencias por parte de la Dra. Alejandra Tabares Usuario que manifiesta inconformidad por atención de una menor. Situación evidenciada en auditoría de la SMS FARMACIA: Usuaria que se queja porque no hay despacho de medicamentos los días festivos y los lunes.
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA	2					2												2	16.7%	3.8%	CONSULTA EXTERNA: Dos usuarias que solicitan instalación de cámara de vigilancia en el área de asignación de citas de controles.
	FELICITACIÓN	4			3													1	4	33.3%	7.5%	URGENCIAS: Felicitación recibida por atención de la Dra. Marqueza.. Felicitación por mejora en varios aspectos del servicio: Aseo, auxiliares, facturación, vigilante y médicos. FARMACIA: Usuaria que felicita y agradece por la atención recibida.
	TOTAL	9	1	2	6	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	12		22.6%	
% TIPO	75%	8%	17%	50%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	100%				

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO		
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO					OTROS	
MAYO	QUEJA	1		3	2		1												4	66.7%	7.5%	<p>URGENCIAS: Usuaría que manifiesta inconformidad por la atención recibida por su cuñado (paciente psiquiátrico), porque no lo remitieron y según indica la dra que lo atendió le dijo a la acompañante que le iba a dar salida y que lo tuviera amarrado en la casa.</p> <p>CONSULTA EXTERNA: Usuaría que pregunta cuál es el protocolo a seguir con los niños que no se dejan realizar el control?</p> <p>URGENCIAS: Usuario anónimo que denuncia una situación que se viene presentando con una auxiliar de enfermería que tampoco identifica.</p> <p>FACTURACIÓN: Usuaría que se queja porque llegó a tiempo para una cita y no pudo facturar oportunamente, cuando se arregló el sistema la facturadora le dijo que ya le habían puesto la multa, que hablara con el médico a ver si le colaboraba para atenderla.</p>	
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%		
	SUGERENCIA																			0	0.0%	0.0%	
	FELICITACIÓN	1		1		1	1													2	33.3%	3.8%	<p>HOSPITALIZACIÓN: Usuaría que felicita al personal del servicio por la atención recibida.</p> <p>CONSULTA EXTERNA: Reconocimiento realizado por la Asociación de Hospitales de Risaralda al personal de la ESE que está participando en la estrategia "Toma el Control"</p>
	TOTAL	2	0	4	2	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6		11.3%		
% TIPO	33%	0%	67%	33%	17%	33%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%					
JUNIO	QUEJA		1	1	1								1						2	66.7%	3.8%	<p>URGENCIAS: Usuaría que manifiesta inconformidad por atención recibida en el servicio de urgencias para su hija, indica que el médico no le dio nada para el dolor de oído. Además se evidenció fórmula manual.</p> <p>ASIGNACIÓN DE CITAS: Usuaría que está inconforme con el tiempo de espera para la asignación de una cita solicitada por la página web.</p>	
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%		
	SUGERENCIA																		0	0.0%	0.0%		
	FELICITACIÓN		1												1				1	33.3%	1.9%	<p>GERENCIA: Felicitación recibida del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio con motivo de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018</p>	
	TOTAL	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3		5.7%		
% TIPO	0%	67%	33%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	33%	0%	0%	0%	0%	100%					
TOTAL	QUEJAS	9	3	16	12	1	4	2	0	1	1	2	0	5	0	0	0	0	28	52.8%	52.8%		
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%		
	SUGERENCIAS	3	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7.5%	7.5%		
	FELICITACIONES	11	1	9	5	3	5	0	1	0	0	1	0	2	2	0	0	2	21	39.6%	39.6%		
	TOTAL	23	4	26	17	4	13	2	1	1	1	3	0	7	2	0	0	2	53		100.0%		
% TIPO	43%	8%	49%	32%	8%	25%	4%	2%	2%	2%	6%	0%	13%	4%	0%	0%	4%	100%					