



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA
CONSOLIDADO PQRS
VIGENCIA 2019

CÓDIGO: CI-FR-009
EDICIÓN: Primera
FECHA: 09/07/2016
PÁGINA: 1 de 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	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO					OTROS
ENERO	QUEJA	1	1	2	3														4	50.0%	12.5%	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%	3.1%	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%	9.4%	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	8			
% TIPO	63%	13%	25%	38%	25%	13%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	100%		25.0%		

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	ADNION	TRÁMITES WEB	ASEO					OTROS	
FEBRERO	QUEJA	3		5	3		2												8	100.0%	25.0%	<p>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.</p> <p>CONSULTA EXTERNA: Usuario que manifiesta inconformidad por el tiempo de espera para la atención en consulta externa</p> <p>CONSULTA EXTERNA: Usuario que se queja por llamado del médico antes de facturar, además con tono de voz bajo.</p> <p>FISIOTERAPIA: Usuaría que se queja a través de la Sec. Mpal de Salud por inconveniente en asignación de citas para fisioterapia.</p> <p>URGENCIAS: Usuario no identificado que manifiesta "mala atención"</p> <p>URGENCIAS: Usuaría que devuelve respuesta a queja porque no está de acuerdo con el contenido.</p> <p>URGENCIAS: Usuario que manifiesta preocupación por la atención médica recibida por su padre.</p> <p>SIAU - ASIGNACIÓN DE CITAS: Casos enviados por la Sec. Mpal de Salud para revisión</p>	
	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	8		25.0%	
% TIPO		38%	0%	63%	38%	0%	25%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	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					
MARZO	QUEJA	1		3		1	1	2											4	25.0%	12.5%	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: Usuaría que solicita se avise al paciente cuando le cambian el médico con el que se asignó la cita. ODONTOLOGÍA: Usuaría que manifiesta desconocer el motivo de una multa.	
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%		
	SUGERENCIA			1			1												1	6.3%	3.1%	CONSULTA EXTERNA: Usuaría que solicita brigadas de salud y vacunación para animales en el Corregimiento Taparcal	
	FELICITACIÓN	3		8	2		4		1					2					2	11	68.8%	34.4%	URGENCIAS: Usuaría 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: Usuaría que felicita al personal del SIAU. CONSULTA EXTERNA: (3) Usuarías que felicita al servicio de consulta externa. Usuaría 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: Usuaría que agradece la atención recibida para la hija en varios procesos de la ESE. Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización. SIAU: Usuaría que felicita a Juliana Rendón y al personal del SIAU por la atención que brindan, felicita también a Diego Hoyos. LABORATORIO CLÍNICO: Usuaría que felicita al personal de laboratorio por la atención recibida.
	TOTAL	4	0	12	2	1	6	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	16			
	% TIPO	25%	0%	75%	13%	6%	38%	13%	6%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	13%	100%		50.0%	
TOTAL	QUEJA	5	1	10	6	1	3	2	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	16	50.0%	50.0%		
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6.3%	6.3%		
	FELICITACIÓN	6	0	8	2	2	4	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	2	14	43.8%	43.8%		
	TOTAL	12	1	19	8	3	9	2	1	1	0	1	0	4	1	0	0	2	32			100.0%	
	% TIPO	38%	3%	59%	25%	9%	28%	6%	3%	3%	0%	3%	0%	13%	3%	0%	0%	6%	100%				