



ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRA
NIT. 891.408.918-1

Código: Cl-FR-009
Versión: 3
Fecha: 07/09/2019

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLINICO	FISIOterapia	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAM-ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS										
A B R I L	QUEJAS			1	1													1	11.1%	1.6%	Llegamos a las 3 de la tarde, es una mujer gestante a quien yo estaba acompañando, esperamos y casi no se demoraron para llamarla, la ingresaron le tomaron los signos, tenía la presión alta, le dijeron que se sentara y esperara que la volvieran a llamar; mas o menos a la hora le facturación que si la iban a atender, me dijeron que si quería firmara la orden de salida a lo que les dije que sí, que de tenería ahí mejor me la llevara para la casa. Cuando la iba a firmar le dijeron que espera 10 minutos para llamarla, esperamos mas o menos otra media hora y como tenia mas dolor decidí firmar, cuando firmo la llamo el médico, ella le dijo que ya había firmado la salida, le pedi uno hoja de quejas a la de facturación, me dijo que NO tenia que ya me podía ir.	01/04/2022	04/05/2022	33.00	
	QUEJAS			1	1													1	11.1%	1.6%	El martes 26 que paso a eso de las 5 había un palo que me estaba estorbando, tuve que pedir permiso para tumbarlo; me lleve careta y gafas de las con que uno guafalea, me puse a desarmarlo, tenia demasiada "leche"; logré tumbarlo pero quedó bañado en leche, estaba con las gafas y no senti que me cayera en los ojos; llegué a la casa a limpiarme primero las manos, para poder lavarme la cara, la mancha, tenia piquita en la cara, durante 1 hora y media estaba así; así que decidí venirme para el Hospital; un vecino me trajo, llegamos aca a urgencias me pidieron la cc y no me demoraron mayor cosa afuera; una dra salió a atenderme me pregunto como se llama el palo, no sabia, que la dra dijo que se echara agua durante media hora; cuando ella salió me dijo que "yo le dije que se lavara la cara no el cuerpo", no aguantaba el dolor y tomé la determinación deirme, ya que no me iban a hacer nada, yo estaba a parte de dolorido estaba muy enojado. Nos fuimos a buscar un dr particular eran casi las 10 o 11 de la noche; ya de tirarme agua aqui me mojo en la casa, entonces en camino decidí ir a Mistrato; llegué alla el portero abrió, necesito ayuda que en Belén no me atenderán, a los 5 min salio el dr y le conté de lo que me pasaba, me atendió, me dijo que lo que tenia era corrosivo, él me lavó a presión, se demora un rato por ahí 10 min en cada ojo, luego me echo unas gotas y sentí descanso, el dolor menguó, me recuperé, me dijo que me podía ir, me dio una jeringa con mas gotas que me cuidara por ahí 3 días. Decidí venir porque al hablar con conocidos de la vereda me decían que aca es muy mala la atención, pero nadie se acerca a colocar la queja, por eso vine, por mi y mi comunidad, lo ideal es que mejore el servicio. No se justifica que uno tenga que ir a otro municipio a que lo atiendan, ya que aca como hablaba con la gente de la comunidad aca lo atienden a uno ya cuando se cansan de verlo a uno aca; uno entiende que el servicio pueda estar lleno, pero ese día estaba vacío, simplemente me regañó y no me atendió, si me hubiera dicho vea que tenemos este suceso, pero no nada, y ni cuando me fui a ir me preguntaron el porque ni nada. Ni siquiera hicieron nada cuando me fui, no firme ni nada como en hospitales grandes que el portero no lo deja salir a uno sin autorización.	29/04/2022	04/05/2022	5.00	
	QUEJAS																		0	0.0%	0.0%	Me a pasado varias veces que e estado en hospitalización que me hacen comprar medicamentos, y a la hora de retirarme no me entregan los excedentes de los mismos, y me dicen que no saben, que venga al otro día por lo del cambio de turno, llamo o asisto y me indican lo mismo, que no saben, y no me entregan nada. Esta vez fue con unos sobres "lulmusil/acetecisteina" (que sirve para los pulmones) compre 5 sobres de 200, de los cuales solo se utilizaron 2 y los otros 3 no se me devolvieron; antes me había ocurrido con unas pastillas que ni siquiera las había acá en Belén.	12/04/2022	24/04/2022	12.00
	QUEJAS			1										1					1	11.1%	1.6%	En reiteradas ocasiones se ha formulado lidocaina+corticoides una rec; el médico formula siempre 2 unidades para el mes, pero en la farmacia ÚNICAMENTE me entregan una que por orden administrativa de la EPS; como es posible que una decisión administrativa este por encima del criterio medico, además de que me toca comprarla particular a sabiendas que el médico las envía. Además se requiere mucha cantidad de la que me es entregada en farmacia.	20/04/2022	03/05/2022	13.00
	QUEJAS			1									1						1	11.1%	1.6%	Traje el niño por urgencias el día viernes 8 de abril, lo atendieron muy bien en urgencias le enviaron rx parcial de orina y hemograma (cuadro hemático); en la rx la dra dice que el niño tiene una neumonía por gérmenes atípicos, que había que iniciar antibióticos, pero los tuve que comprar porque la farmacia ya estaba cerrada; me dijo que le iba montar remisión por los antecedentes del niño ya que nació con una taquicardia transitoria. Después el resultado del ch arroja que la hemoglobina estaba en 5.5, ya por lo cual la dra dice que había que remplir de mas urgencia y que el niño necesitaba una transfusión de sangre; le montaron remisión, canalizaron, oxígeno, a las 8 pm salimos en remisión y llegamos a la sanrafael, allí le repiten exámenes tipo 4 am enviados por la pediatra quien revisó el niño y el sábado tipo 9-10 am leyeron los resultados, que la hemoglobina estaba en 10.5 y que el niño tampoco tenia neumonía. Que tenia una bronqueolitis leve y que eran necesarios los antibióticos. Mi queja es hacia laboratorio, ya que la diferencia en el resultado de las pruebas daba para repetir el examen realizado inicialmente, ya que con esos resultados tan diferentes el manejo es totalmente diferente.	12/04/2022	28/04/2022	16.00
	QUEJAS			1									1						1	11.1%	1.6%	La usuaria Inés Gonzalez se realizó los exámenes de rutina y ella siempre ha tenido los triglicéridos muy altos en rangos de 200-400-500; y el viernes 8 se realizó los exámenes y los triglicéridos le salieron en 27.1; la señora Inés se asustó y se los realizó el día 11 de abril de manera particular en el centro medico de Belén, y el resultado le arrojó 264.	12/04/2022	28/04/2022	16.00
	QUEJAS	1											1						1	11.1%	1.6%	De manera atenta quisiera solicitar que se le de prioridad a las personas de la tercera edad ya que a pesar de estar el aviso, no lo hacen, pues se evidencian varios esperando mas de hora y media al igual que las demás personas. También contar más personal pues el tiempo de espera llega hasta mas de dos horas. Gracias por su atención	13/04/2022	04/05/2022	21.00
	QUEJAS	1																	1	11.1%	1.6%	Quisiera pedir el favor de si pueden en si priorizar la atención a pacientes mayores de 60 años, ya que este día reclamé medicamentos y habian varios pacientes mayores de edad y no se realizo tal priorización, una de las señoras mayores de edad preguntó si faltaba mucho para llegar a ella y le dijo la señora que los iban pasando dependiendo el momento en el que lo habian entregado. Eso No es priorizar, muchas gracias.	13/04/2022	04/05/2022	21.00
	SOLICITUD	1				1														11.1%	1.6%	Buen dia, cordial saludo Solicito a ustedes comedidamente colocar tomacorrientes en el área de sala de espera de urgencias ya que en el momento no se encuentra disponibilidad de ninguno de estos elementos, muchas gracias.	02/04/2022		(44,653.00)
	FELICITACIONES	1																		11.1%	1.6%	Que Bueno que el señor de facturación de la fila prioritarios nos tiene paciencia y nos explica muy bien a nosotros los viejos.	05/04/2022	05/04/2022	-
	FELICITACIONES	1																		0.0%	0.0%				-
	TOTAL	4	0	5	3	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0				9	14.5%					
% TIPO	44%	0%	56%	33%	0%	0%	0%	22%	0%	11%	33%	0%	0%	0%				100%							
M A Y O	QUEJAS			1														1	11.1%	1.6%	En muchas oportunidades e venido a reclamar medicamentos, y a parte de que las niñas no llegan a la hora que es, se demoran, que en el computador que organizando; por ejemplo yo estaba hoy de 15 y me atendieron de 1, le quitan los turnos a las personas, no tienen organización, en ocasiones me e quedado hasta mas de dos horas esperando que lo despachen. Hoy me fue bien pero no es justo con las personas que paguen la desorganización que se tiene	03/05/2022	20/05/2022	5	17.00
	QUEJAS			1		1													1	11.1%	1.6%	VINE A REALIZARME UN ELECTRO EL DIA 26 DE ABRIL, EL CUAL NECESITABA PARA PRESENTARLE AL ANESTESIOLOGO PARA UNA CIRUGIA QUE NECESITO. SE ME REALIZÓ EL ELECTRO Y CUANDO FUI DONDE EL ESPECIALISTA RESULTA QUE LOS DATOS NO ERAN LOS MIOS A LO CUAL EL PROFESIONAL NO ACEPTA EL ELECTRO. REALIZO EL LLAMADO DE ATENCIÓN A LA ESE YA QUE UNO SACO EL TIEMPO, DESDE LA VEREDA, LOS VIAJES A PEBEIRA Y NO SE JUSTIFICA QUE POR UNA FALTA DE ATENCIÓN O ERROR(QUE LO PUEDE TENER CUALQUIERA) YO PIERDA LOS GASTOS Y EL TIEMPO. MI NUMERO ES 3218765252	03/05/2022	09/06/2022	37.00
	QUEJAS			1			1												1	11.1%	1.6%	Llegué a vacunación con mi hija a las 2:30 pm, la enfermera me dijo que "moviéndose porque estoy desde las 7 am, que porque no hablamos venido mas temprano?", que ella solo trabajaba hasta las 3 y que ya era muy tarde y se tenia que ir, por eso vine acá porque no es justa la atención.	10/05/2022	19/05/2022	9.00
	QUEJAS	1																	1	11.1%	1.6%	Mi inquietud es: que porque no vuelven a poner las impresoras en los consultorios que el médico entregue formulas y ordenes para que facturación no se saturate tanto, mil gracias por la atención.	18/05/2022	14/06/2022	27.00
	QUEJAS			1	1														1	11.1%	1.6%	Se me accidente un trabajador con una guadaña, yo lo traje, yo le dije a la persona de admisión que era de mi finca, que tenia toda la seguridad al día ya deben traer los papeles; lo ingresaron, lo trasladaron a Pereira, y cuando averigüe me dijeron que lo habían atendido por la E.P.S., a sabiendas que había sido un accidente laboral.	24/05/2022	24/05/2022	0.00
	QUEJAS			1		1													1	11.1%	1.6%	Baje a preguntar por las autorizaciones de Nueva EPS, le pregunté a la joven que estaba ahí que dónde me daban las autorizaciones, ella me dijo que no sabia, le pregunté que cuando estaba, me dijo que no sabia que ella no trabajaba con el hospital; es muy grosera (la niña de la Puerta) ya que a un señor de edad le paso lo mismo cuando preguntó por una oficina y le dijeron vaya de la vuelta.	27/05/2022	10/06/2022	14.00
	RECLAMOS																		0	0.0%	0.0%				0.00
	FELICITACIONES			1															1	11.1%	1.6%	Me gustó mucho la organización que en el SIAU Alexandra Calderon una persona con calidad humana, me gustó mucho la atención del facturador, los médicos sin afán se ocupan de atender bien al paciente,	28/05/2022	28/05/2022	0.00
	FELICITACIONES	1			1														1	11.1%	1.6%	Excelente servicio y calidad humana	18/05/2022	18/05/2022	0.00
	FELICITACIONES			1															1	11.1%	1.6%	Quería felicitar por su buena atención, son unas personas con un sentido humano excelente, están capacitadas para el cargo; son muy amables con uno, si no le pueden ayudar a uno lo dirigen donde uno deba ir o es mas hasta lo acompañan si la solicitud no es con ellos lo guían a uno muy bien; también hacer extensivo a las niñas de abajo (cuentas), los de atrás de facturación, son buenisimos todos; muchas felicitaciones, de verdad tienen un material humano mejor dicho uffff.	19/05/2022	19/05/2022	0.00
	TOTAL	2	0	7	2	1	3	0	0	0	0	1	2	0	0				9	14.5%					
	% TIPO	22%	0%	78%	22%	11%	33%	0%	0%	0%	0%	11%	22%	0%	0%				100%						
J U N I O	QUEJAS	1													1			1	8.3%	1.6%	Es para mi un insulto que un funcionario del hospital me falte al respeto así, fuera que tengo que esperar a que este muchacho cristianque entrega las formulas, se desocupe de chatear por celular y decida atenderme, me tengo que aguantar que se me insinue y coqueteé, soy una mujer casada.	02/06/2022	02/06/2022	-	
	QUEJAS			1											1				1	8.3%	1.6%	Que pesar que el único hospital que tenemos cuenta con empleados tan desorganizados, no coloco mi información completa para no meterme en problemas. Ayer estuve hospitalizada en Pereira, ya que me remiten por el dedo ya que sufre de diabetes tipo 1; me dieron salida y vine hoy a reclamar el medicamento que me enviaron (clindamicina), me dicen en la farmacia que ellos no lo manejan, que viniera a la ESP (Asmetalud); que solamente las agujas y que tampoco las hay que no hay de ninguna que deja un numero que ellas me llaman, pero eso ya me ha pasado antes, dejar el numero y NO me llaman, o que me entregan por poquitos pero yo manejo dos clases de insulina una para el día y una para la noche, pero que no que ellas no pueden hacer nada; yo la verdad no tengo para comprar; para eso uno tiene una EPS	01/06/2022	08/06/2022	7.00
	QUEJAS	1													1				1	8.3%	1.6%	Vinimos a control de presión y mientras que bajamos a vacunación por motivos de salud fuimos a solicitar el favor de poner la vacuna de la influenza y la niña de turno nos trató muy grosera y nos tiró la puerta en la cara	03/06/2022		(44,715.00)
	QUEJAS			1															1	8.3%	1.6%	El niño llegó a la casa enfermo el día de ayer y no me quiso recibir almuerzo, cuando le pregunté me di cuenta que le habían vacunado contra el Covid - 19 sin consentimiento mio, hablé con la profesora y que ella tampoco tenia conocimiento de nada; el simple hecho era chuzar los niños y listo; con el tema de que participaban en una rifa de una tablet; que no preguntaron nada, si el tenia segunda dosis ni nada, si estaba enfermo o si tenia fiebre. Simplemente querían era chuzarlo y ya. Es una irresponsabilidad de parte de quienes aplicaron la vacuna, NO estoy de acuerdo ya que el niño es menor de edad. Deberían de haber llamado a los padres para indicarlelos. NO sabian ni cual tenian.	10/06/2022		(44,722.00)
	QUEJAS		1												1				1	8.3%	1.6%	Que para con la entrega de medicamentos es demasiado tiempo de espera, el día martes 14 de junio llegué a la 1:50 pm y me despacharon a las 3:15pm. es esto justo? Más eficiencia por favor.	14/06/2022		(44,726.00)
	QUEJAS			1	1														1	8.3%	1.6%	traje la niña por un dolor nauseas (face aproximadamente un mes y medio), espere 3 horas, la traje un domingo, día, le pregunté y ella me dijo espere soy la dra. el servicio no estaba colapsado porque había un señor únicamente delante de mí; mi queja no me parece justo que después de que la traje me ataquen a mí, la dra no me atendió en condiciones la niña, la voy a canalizar, le voy a hacer unos exámenes (la niña no quería) le dije que si quería le hiciera los exámenes; muy mala la atención, no me parece justo tanta espera para la mala atención (la Dra. Botoero); ella ningún momento me habló de la salida voluntaria, yo le dije que llevaba 3 horas esperando la niña no quería que la canalizaran porque se asusto al ver otro paciente que lo estaban haciendo eso. A la dra le falta mucha calidad humana, es la primera vez que me pasa, yo siempre las traigo porque mis hijas son muy enfermas. El decirme que yo no estaba en los 5 sentidos para llevarla y para decidir por mi niña.	16/06/2022		(44,728.00)
	QUEJAS			1											1					0.0%	0.0%	En el servicio de laboratorio me parece una falta de respeto que no tengan consideración con los adultos mayores ya que nosotros tenemos prioridad por ser adulto mayor.	28/06/2022	12/07/2022	14.00
	QUEJAS			1															1	0.0%	0.0%	Fui a reclamar medicamento, estaba enferma de una rodilla y con fiebre, soy una señora ya de edad y empezaron a llamar a los ultimos que llegaron y les entregaron los medicamentos y yo en mis condiciones nada que me llaman. Espero que mejoren el servicio ya que no solo conmigo.	28/06/2022	02/08/2022	35.00
	QUEJAS	1																		0.0%	0.0%	Buen dia llegue al hospital a tener cita medica con la doctora Maritza Cammona, cuando iba a cancelar llamaron a Sandra Milena Lopez hice caso omiso porque es mi segundo apellido al cual fui di mi copago de la cita, y quede con la duda, espere cuando la doctora salio le pregunte si era yo, muy imponente y grosera me dijo ya la llame le dije que era mi segundo apellido, le dije como así perdí la cita y me enoje le dije que no tenia por que ser tan grosera que yo no estaba siendo grosera y me dijo ya la atiendo. La verdad sé que hay mucho estres en este mundo, pero una sonrisa y una respuesta calmada no hace daño. perdi la cita por que no quiero que una persona tan grosera con malas vibras me trate. Gracias.	29/06/2022	29/07/2022	30.00
	QUEJAS			1	1															0.0%	0.0%	Ingresé con mucho malestar, dolor como a las 9:30 am son las 11:20 am, el medico me vio pero todavía no me han puesto medicamentos para este dolor, ya vomite y todo, el medico me dijo que hasta las 6 pm no salía el resultado de un examen, pero yo necesito que me pongan algo para el dolor, pesimo servicio.	29/06/2022	27/07/2022	28.00
	QUEJAS																		0	0.0%	0.0%				-
	QUEJAS			1	1														1	8.3%	1.6%	Hoy viernes 24 de junio ingrese a urgencias por un dolor muy fuerte, la niña que me recibí me inyectó 2 veces! Pero nunca me preguntó si era alérgica a algo, el médico o la doctora nunca me vieron nadie mas me atendió, no sé si me hicieron lo que hacen cuando uno va al medico, eso de la historia o lo que escriben de uno, arriba me dijeron una cita medica donde el dr se da cuenta que no tengo en la historia nada de lo que me hicieron en urgencias: a sabiendas que por el dolor me trasladó desde abajo a arriba en silla de ruedas.	24/06/2022		(44,736.00)
FELICITACIONES	1																	1	8.3%	1.6%	Felicitaciones por la buena organización que tiene el hospital, de verdad que asistí en el día de hoy y fue muy buena la atención por médicos, el joven de facturación, Alexandra la que atiende en el SIAU es la mejor. Esta muy bien que al salir de la atención médica nos entreguen la fórmula en el SIAU, el joven muy atento, amable. El hospital muy bien excelente, Dios los bendiga a todos.	02/06/2022		(44,714.00)	
TOTAL	4	1	7	3	0	2	0	0	1	1	3	0	0	2				12	19.4%						
% TIPO	33%	8%	58%	25%	0%	17%	0%	0%	8%	8%	25%	0%	0%	17%				100%							
RECLAMOS	13	8	29	13	1	9	0	2	1	5	13	3	1	1				49	79.0%				79.0%		
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0.0%				0.0%		
SOLICITUD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	1.6%				1.6%		
FELICITACIONES	6	0	4	1	2	0	1	0	0	1	0	2	2	1				10	3.2%				3.2%		
TOTAL	21	9	33	15	3	9	1	3	1	6	13	5	4	2				62	16.1%				16.1%		
% TIPO	34%	15%	53%	24%	5%	15%	2%	5%	2%	10%	21%	8%	6%	3%				100%					100.0%		
T O T A L	QUEJAS	13	8	29	13	1	9	0	2	1	5	13	3	1				49	79.0%				79.0%		
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0.0%				0.0%		
	SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	1.6%				1.6%		
	SOLICITUD	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0				2	3.2%				3.2%		