



ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA

NIT. 891.408.918-1

CONSOLIDADO DE PQR 3 TRIMESTRE DE 2022

Código: CI-FR-009

Versión: 3

Fecha: 07/09/2019

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO												MOTIVO			FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRENSA/C	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU- ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMIN	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL				
JULIO	QUEJA			1	1											1	33.3%	#REF!	Ingresé con mucho malestar y dolor, como a las 9:30, son las 11:20 am el medico ya me vio pero todavía no me han puesto los medicamentos para este dolor ya que 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, pésimo servicio.	01/07/2022	20/07/2022	19.00
	FELICITACIÓN			1												1	33.3%	#REF!	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.	09/09/2022	20/09/2022	11.00
	QUEJA			1	1											1	33.3%	#REF!	es muy irrespetuoso que si el paciente no tiene dinero sencillo para el pago de la consulta el que lo haga firmar a uno el documento que le diga que queda una deuda, ademas no es amable para explicar la situación, considero que deberían tener suficiente dinero para devolver.	09/09/2022	20/09/2022	11.00
	TOTAL	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0.0%	#REF!			-
AGOSTO	% TIPO	0%	0%	100%	67%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	100%					
	QUEJAS	1														1	100.0%	#REF!	Mi queja es debido a la demora para la entrega de medicamentos. Esta bien que haya cambio de personal, pero que sean hábiles que lastima la salida del muchacho que atendió por tantos años muy formal y le rendía la atención, ojalá mejore esta atención.	06/08/2022	26/08/2022	20.00
	QUEJAS	1														1	0.0%	#REF!	Mi queja es debido a la demora para la entrega de medicamentos. Esta bien que haya cambio de personal, pero que sean hábiles que lastima la salida del muchacho que atendió por tantos años muy formal y le rendía la atención, ojalá mejore esta atención	09/08/2022	26/08/2022	17.00
	QUEJAS	1														1	0.0%	#REF!	Mi queja es por que la puerta de ingreso para facturar no la abren con el tiempo suficiente para poder entrar al hospital, hoy la abrieron faltando 5 minutos para las 7 am, no da tiempo a facturar, me llamaron de terapia física y aun no había acabado de facturar y mi cita era a las 7 am, tambien veo mucho desorden en la fila de la entrada, por que los ultimos son los que entran de primeros, y que cuando van a abrir dejan entrar a personas que acaban de llegar y no hicieron fila.	20/08/2022	27/08/2022	7.00
SEPTIEMBRE	QUEJAS			1	1											1	0.0%	#REF!	Mi hija presenta desmayo y vomito en la escuela, la traje por urgencias, la ingresaron y una doctora que la estaba chuzando muy grosera dijo que como se habia movido que ella no se iba a chuzar que no le iba a tomar nada, luego mi hija me pidió el favor que la dejara acostar en una camilla que estaba vacia, cuando otra doctora la miro dijio de manera grosera, regañando que la niña no se puede acostar ahí, yo quería irme con mi hija por que me siento tratada muy mal, pero vine para que no le pase esto a otro paciente más grave, mi hija sigue en urgencias*	24/08/2022	03/09/2022	10.00
	TOTAL	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4	#REF!			13.50
	% TIPO	50%	0%	50%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	100%				
	QUEJA			1												0	0.0%	#REF!	La niña que toma la presión no deja hablar a los usuarios ni explicar las patologías de los pacientes y no dejar hablar, y no dejar hablar, yo no quiero que esto le pase a nadie, mi hija se llama yarith, atentamente, Martha lilianna posada	07/09/2022	20/09/2022	13.00
SEPTIEMBRE	FELICITACION			1												1	0.0%	#REF!	Felicitaciones al jóven Juan estaban bernal por la gran ayuda que el me dio para mi mama, muchas gracias a el por haberme escuchado y ayudado que Dios lo bendiga siempre.	09/09/2022	20/09/2022	11.00
	Queja			1												0	0.0%	#REF!	el lunes 5 de septiembre de 2022, traje a mi mama maria adelia por el servicio de urgencias ya que tenía la presión muy alta, mi mama se puso muy mal y se estaba encambrando un brazo, se le estaba colocando morado, me le acerque a una enfermera de nombre gisela damaris y le dije que si me podia colaborar con mi mama ya que tenía la presión alta y se me estaba poniendo mal, me contesto super grosera y me abrio los ojos y me dijo que ella podia esperar, mi mama cada vez se me ponía mas mal y no me la querían atender y tuve que llamar a la policia y enojarme para que la atendieran, pero las enfermeras la llevaron a la sala de emergencia en el pasillo y no me dejaron entrar y mi mama se coloco en la cama sin poderse levantar y con la mano sin poderse mover, tuve que llamar a joven bernal y ni si se la atendian, cuando mi mama salio de urgencias porque no la atendian, se me puso mucho mas mal afuera y yo no que quise ir porque me daba miedo que le pasara algo a casa, tuve que volver a enojarme y volver a llamar a la policia y hay a la entraron me entre con ella y que querian sacar y no me dejé porque mi mama es mayor de 60 años y estaba muy mal, cuando la atendieron y le pusieron algo hay si me pude tranquilizar, la gente ese dia estaban muy indignados con los de urgencias al ver que mi mama cada vez se ponía más mal y no hacían nada por ella, hubo gente que también hablo con bernal y le comentaron como estaba ella, tambien tengo fotos de como estaba ella de mal y no dejaron entrar y ayudarla.	09/09/2022	20/09/2022	11.00
	Queja	1														2	50.0%	#REF!	los de facturación de consulta externa son muy repelentes y groseros al atender, por favor esta queja es para que atiendan con cordialidad no con esa grosería con la que atienden, muchas gracias	21/09/2022	28/09/2022	7.00
	Queja		1													1	25.0%	#REF!				-
SEPTIEMBRE	SOLICITUD		1													1	1	#DIV/0!	#REF!			-
	FELICITACIÓN	1			1											1	1	#DIV/0!	#REF!			-
	TOTAL	2	1	4	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	6	#REF!			6.00

M S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO												MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU-ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMIN	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL			
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!					

