

S E R V I C I O	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN	SERVICIO										MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
			BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS	TOTALES

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO									MOTIVO				FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL				
ABRIL	QUEJA			1	1										1	20.0%	3.1%		18/04/2020	21/04/2020	3.00	100%
	QUEJA			1	1										1	20.0%	3.1%		26/04/2020	30/04/2020	4.00	100%
	QUEJA			1											1	20.0%	3.1%					
	QUEJA			1											1	20.0%	3.1%					
	QUEJA			1											1	20.0%	3.1%					
	RECLAMO			1											1	20.0%	3.1%		23/04/2020	28/04/2020	5.00	100%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO															MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU ASIGNACIÓN DE CITAS	ADM/ON	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL						
SUGERENCIA																	0.0%	0.0%						
FELICITACIÓN																	0.0%	0.0%						
TOTAL	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	5	15.6%							
% TIPO	0%	0%	100%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	20%	100%						-	100%	

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO												MOTIVO				FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL									
MAYO	QUEJA															0	#iDIV/0!	0.0%									
	RECLAMO															0	#iDIV/0!	0.0%									
	SUGERENCIA															0	#iDIV/0!	0.0%									
	FELICITACIÓN															0	#iDIV/0!	0.0%									
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%									
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	0.0%								
JUNIO	QUEJA	1			1											1	50.0%	3.1%	En urgencias la señorita juanita no atiende muy bien que digamos es algo descortés no saluda ni brinda una buena respuesta. Deben entender que el personal debe ser mas humilde. Muchas Gracias	25/06/2020	11/07/2020	16.00	93.8%				
	QUEJA																50.0%	3.1%	La jefe Luz Elena realiza la siguiente queja: "Realizamos toma de 7 muestras a las 6:30 de la mañana las cuales deberían estar a las 10:00 am listas. Llegamos tipo 9:30 a montar las fichas, los contactos del hospital hay que crearlos en el sistema; estábamos en ayunas. Le solicité a Alejandro que fuera al SIAU para crear a la hija de la bacteriologa y me ayuda con algo. Jefe no la quisieron hacer me dijo cuando regresó del siau, le pregunté quien y me dijo Cielo. Luz Enid no estaba, el habló solo de Cielo; que ella estaba ocupada, que la creáramos nosotros, yo me molesté porque estamos en una situación donde debemos ayudarnos. Voy al SIAU a ver, estba Alexa, Yenny y Cielo y pregunto quien me colabora con este paciente. Cielo me mira en mi concepto mal y dice: Porqué la tenemos que crear nosotros, ud sabe clearla, Digame porqué, yo no la voy a crear, en ese momento Alexa se me acerca y me dice venga yo te ayudo. Cielo me dice: Porqué no la crea ud, claro como es una Jefe no lo puede hacer, hace lo que le da la gana. Lo dijo dando la espalda. Me respeta y no me hable asi. "Por favor me crea esta paciente". Yo no le estoy faltando al respeto. Hablé con Alexa, ella me hizo esa diligencia. Me Pregunto porque Cielo tiene inmunidad, por ser solo de planta? Ella es reincidente. Puede que otras veces lo ha hecho, pero hoy me llené, nunca me había quejado por un compañero. Todos estamos viviendo una situación difícil; ambos estamos estresados. El respeto para mi como ser humano es valioso, no era la manera de contestar, el SIAU tiene la función de crear pacientes, o estoy equivocada? Somos un equipo si no nos ayudamos, nosotros colapsamos, que no se me vaya a salir por ese lado (estres, hambre) fuí clara en decirle que no le iba a dar explicaciones. Yo le pedí algo dentro de sus capacidades. Ella se airó porque yo fui después de que cielo lo devolvió; debe quedar claro que yo no le pedí extra función. Ella tomó vocería, yo le dije a Alejandro que por favor buscara a Enid pero ella no estaba. Le contesté contundente pero no le falté al respeto, me desafababa a que yo le diera una explicación.	19/06/2020	11/07/2020	22.00	68.2%				
	QUEJA			1												1	50.0%	3.1%									
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%									
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%									
	FELICITACIÓN															0	0.0%	0.0%									
	TOTAL	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	6.3%									
	% TIPO	50%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	100%	6.3%									