

**CONSOLIDADO DE PQR**

Código: CI-FR-009

Versión: 3

Fecha: 07/09/2019

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALS		MOTIVO		FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD		
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACUTRACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMIN	OTROS									
ENERO	QUEJA	1	1	2	3							1				4		50.0%	5.2%	URGENCIAS: Usuaria 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 médica de urgencias. (Víctor D. Morales) FARMACIA: Usuaria 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%	1.3%	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										3		37.5%	3.9%	HOSPITALIZACIÓN: Usuario que se va satisfecho del servicio y con buena imagen. Usuaria 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	1	0	8		10.4%						
	% TIPO	63%	13%	25%	38%	25%	13%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	13%	0%	100%								
FEBRERO	QUEJA	3		5	3		2			1			2			8		100.0%	10.4%	SIAU - ASIGNACIÓN DE CITAS: Usuaria 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: Usuaria que se queja a través de la Sec. Mpal de Salud por inconveniente en asignación de citas para fisioterapia. URGENCIAS: Usuaria no identificado que manifiesta "mala atención" URGENCIAS: Usuaria que devuelve respuesta a queja porque no está de acuerdo con el contenido. URGENCIAS: Usuaria 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	8		10.4%					
	% TIPO	38%	0%	63%	38%	0%	25%	0%	0%	13%	0%	0%	25%	0%	0%	100%								

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO												MOTIVO			FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD												
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU-ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL																	
MARZO	QUEJA	1		3			1	1	2							4				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%	1.3%																	
	FELICITACIÓN	3	8	2			4		1							2	68.8%	14.3%	URGENCIAS: Usuaria que felicitó al Dr. Sepúlveda por la atención recibida. (Quedó registrada doble en la página) VARIOS SERVICIOS: Usuario que felicitó a varios servicios por la atención recibida y pregunta por el sistema de llamado a pacientes en Consulta Externa. SIAU: Usuaria que felicitó al personal del SIAU. CONSULTA EXTERNA: (3) Usuarias que felicitó 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 Guáitica. VARIOS SERVICIOS: Usuario que agradece la atención recibida para la hija en varios procesos de la ESE. Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización. SIAU: Usuaria que felicitó a Juliana Rendón y al personal del SIAU por la atención que brindan, felicitó también a Diego Hoyos. LABORATORIO CLÍNICO: Usuaria que felicitó al personal de laboratorio por la atención recibida.																
	TOTAL	4	0	12	2	1	6	2	1	0	0	0	0	2	0	2	16		20.8%																
	% TIPO	25%	0%	75%	13%	6%	38%	13%	6%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	13%	100%																		
ABRIL	QUEJA	3	1	2	3									1	2		6		50.0%	7.8%	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%	2.6%																
	FELICITACIÓN	4			3									1			4	33.3%	5.2%	CONSULTA EXTERNA: Dos usuarias que solicitan instalación de cámara de vigilancia en el área de asignación de citas de controles. 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 felicitó y agradece por la atención recibida.															
	TOTAL	9	1	2	6	0	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	12	15.6%																	
	% TIPO	75%	8%	17%	50%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	17%	17%	0%	0%	0%	100%																		

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO												MOTIVO			FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU-ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL					
MAYO	QUEJA	1		3	2		1				1					4	66.7%	5.2%	<p><b>URGENCIAS:</b> Usaria 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><b>CONSULTA EXTERNA:</b> Usaria que pregunta cuál es el protocolo a seguir con los niños que no se dejan realizar el control?</p> <p><b>URGENCIAS:</b> Usuario anónimo que denuncia una situación que se viene presentando con una auxiliar de enfermería que tampoco identifica.</p> <p><b>FACTURACIÓN:</b> Usaria 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%	2.6%					
	TOTAL	2	0	4	2	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6	100%	7.8%					
JUNIO	QUEJA		1	1	1											2	66.7%	2.6%	<p><b>URGENCIAS:</b> Usaria 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 oido. Además se evidenció fórmula manual.</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE CITAS:</b> Usaria 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	33.3%	1.3%					
	TOTAL	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	100%	3.9%				
JULIO	QUEJA		2	2	1		2									4	66.7%	5.2%	<p><b>CONSULTA EXTERNA:</b> Usaria gestante que pasa a consulta para solicitar unas órdenes con especialista, el médico le explica que primero debe revisar si son pertinentes o no y la usuaria le dice que si no le da las órdenes se va. La usuaria se retiró del consultorio.</p> <p><b>CONSULTA EXTERNA:</b> Usaria que no se identifica y manifiesta inconformidad por atención en consulta con la Dra. Juliana, pues las hijas de la Dra. estaban dentro del consultorio durante la atención.</p> <p><b>ASIGNACIÓN CITAS:</b> PQR radicada por la Sec. de Salud Municipal por encuesta realizada a pacientes en Consulta Externa, usuaria que manifiesta inconformidad en tiempo de asignación de la cita médica.</p> <p><b>URGENCIAS:</b> PQR radicada por la Sec. de Salud Departamental sobre supuestos problemas relacionados con la atención de una usuaria.</p>				
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%					
	FELICITACIÓN	1		1		1										1	33.3%	2.6%					
	TOTAL	1	2	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	100%	7.8%				
	% TIPO	17%	33%	50%	17%	17%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	17%	0%	100%						

