

**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	FIOSIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU-ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS				
ENERO	QUEJA	1	1	2	3							1							4	50.0%	12.5%	<p><b>URGENCIAS:</b> 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 médico de urgencias. (Victor D. Morales)</p> <p><b>FARMACIA:</b> Usuaria que manifiesta inconformidad porque en la farmacia no le indicaron que debía solicitar autorización para un medicamento.</p>
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA	1					1												1	12.5%	3.1%	
	FELICITACIÓN	3				2									1				3	37.5%	9.4%	
	TOTAL	5	1	2	3	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	8	25.0%		
	% TIPO	63%	13%	25%	38%	25%	13%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	13%	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	ADMON	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS				
FEBRERO	QUEJA	3	5	3	3	2				1				2					8	100.0%	25.0%	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: Usuario no identificado que manifiesta "mala atención" URGENCIAS: Usuaria que devuelve respuesta a queja porque no está de acuerdo con el contenido. URGENCIAS: Usuario 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	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															% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FIOSITERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	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: 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%	3.1%	CONSULTA EXTERNA: Usuaria que solicita brigadas de salud y vacunación para animales en el Corregimiento Taparcal	
	FELICITACIÓN	3		8	2		4		1										2	11	68.8%	34.4%	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: Usuaria 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	0	0	2	16		50.0%		
	% TIPO	25%	0%	75%	13%	6%	38%	13%	6%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	13%	100%				
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%		
	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%				