

HSJ Belen de Umbria		ESE HOSPITAL SAN JOSE DE BELEN DE UMBRIA NIT. 891.408.918-1																	Código: CI-FR-009 Versión: 3 Fecha: 07/09/2019			
		MECANISMO DE RECEPCION			SERVICIO												MOTIVO		FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	
MES	TIPO	BUZONES	PAGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLINICO	FISIOTERAPIA	FACTURACION	FARMACIA	SIAU ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL				
ABRIL	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, tenia la presión alta, le dijeron que se sentara y esperara que la volvieran a llamar; mas o menos a la hora le pregunte a la de facturación que si la iban a atender, me dijeron que no podian que si queria firmara la orden de salida a lo que les dije que si, que de tenerla ahí mejor me la llevaba para la casa. Cuando la iba a firmar le dijeron que esperara 10 minutos para llamarla, esperamos mas o menos otra media hora y como tenia mas dolor decidio firmar, cuando firmo la llamo el médico, ella le dijeron que ya habia firmado la salida, le pedi uno hoja de quejas a la de facturación, me dijeron que NO tenia que ya me podia 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 habia un palo que me estaba estorbando, tuve que pedir permiso para tumbarlo; me lleve cartera y gafas de las con que una guadalefa, me puse a desarrarlo, tenia demasiada "leche"; logre tumbarlo pero quedé bañado en leche, estuve con las gafas y no senti que me cayera en los ojos; llegue a la casa a limpiarme primera las manos, para poder lavarme la cara, la mancha, tenia piquicha en la cara, durante 1 hora y media estaba asi; asi que decidí venirme para el Hospital; un vecino de traje, llegamos acá a urgencias me pidieron la cc y no me demoraron mayor cosa afora; una dña salio a atenderme me pregunto que como se llama el palo, no sabia, que la dña dijo que se echara agua durante media hora; cuando ella salio me dijeron que "yo le dije que se lavara la cara no el cuerpo", no aguantaba el dolor y tomé la determinación de irme, 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; llegue alla al portero abrió, necesario ayuda que en Belén no me atendieron, a los 5 min salio el dr y le contó que me pasó y no atendió, me dijeron que lo que tenia era corrosivo, el dr lao a presión se demoro un ratito pero ahí 10 min en cada ojo, luego me echo unas gotas y sentí descanso, el dolor menguo, me recuperé, me dijeron que me podía ir, me dio una jeringa con mas gotas que me cundaría por ahí 3 días. Decidi venir porque al haber con conocidos de la vereda me decían que aca es muy mala la atención, pero nadie se acerco a colocar la queja, por eso vine, por mi y mi comunidad, lo ideal es que mejoré el servicio. No se justifica que uno tenga que ir a otro municipio a lo que atienden, ya que aca como hablaba con la gente de la comunidad al dia se atienden a uno ya cuando se cansan de verlo a uno aca; uno entiende que el servicio pueda estar lleno, pero ese dia estaba vacio, simplemente regalo y no me atendió, si me hubiera dicho vea es que tenemos este suceso, pero no nadie, y ni cuando me fui a me preguntaron el porque ni nada. Ni siquiera hicieron nada cuando me fui, no fui ni nade como en hospitales grandes que el portero no le dejara salir a un autorización.	29/04/2022	04/05/2022	5.00
	QUEJAS			1												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 dia 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 "luimusil/acelcisteina" que sirve para los pulmones) compré 5 sobres de 200, de los cuales solo se utilizaron 2 y los otros 3 no se devolvieron; al dia siguiente me habia ocurrido con unas pastillas que ni siquiera las habia acá en Belén.	12/04/2022	24/04/2022	12.00
	QUEJAS			1												1	11.1%	1.6%	En reiteradas ocasiones se ha formulado lidocaína+acorticode ung rectal; el médico formula siempre 2 unidades para el mes, pero en la farmacia UNICAMENTE me entregan una que por orden administrativa de la EPS; como es posible que una decisión administrativa este por encima del criterio medico, ademas de que me toca compra particular a sabiendas que el médico las envia. Ademas se requiere mucha mas cantidad de la que me es entregada en farmacia.	20/04/2022	03/05/2022	13.00
	QUEJAS			1												1	11.1%	1.6%	Traje el niño por urgencias el dia viernes 8 de abril, lo atendieron muy bien en urgencias le enviaron rx parcial de orina y hemocromo (cuadro hemático); en el rx la dña 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 dijeron que le iba montar remisión por los antecedentes del niño ya que nació con una taquipnea transitoria. Despues el resultado del ch arroja que la hemoglobina estaba en 5.5, ya por lo cual la dña dice que había que remitirlo de mas urgencia y que el niño necesitaba una transfusión de sangre; le montaron remisión, canallizaron, oxigeno, a las 8 pm salimos en remisión y llegamos a la sanafael, alla le repiten examenes 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 tenía neumonía. Que tenía una bronquiolitis leve y que no eran necesarios los antibióticos. Mi queja es hacia el 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	11.1%	1.6%	La usuaria Inés González 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 dia 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	11.1%	1.6%	De manera atenta quisiera solicitar que se le priorizara la atención 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 contratar más personal puses 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 dia reclame medicamentos y habian varios pacientes mayores de edad y no se realizo el priorizacion, una de las señoritas mayores de edad pregunto si faltaba mucho para llegar a ella y le dijeron 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 saludó. 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												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%	0.0%				-
MAYO	TOTAL	4	0	5	3	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	9	100%	14.5%				
	% TIPO	44%	0%	56%	33%	0%	0%	0%	22%	0%	11%	33%	0%	0%	0%	100%						
	QUEJAS			1												1	11.1%	1.6%	En muchas oportunidades e venido a reclamar 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 dia 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 "luimusil/acelcisteina" que sirve para los pulmones) compré 5 sobres de 200, de los cuales solo se utilizaron 2 y los otros 3 no se devolvieron; al dia siguiente me habia ocurrido con unas pastillas que ni siquiera las habia acá en Belén.	03/05/2022	20/05/2022	\$ 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 REALIZO EL ELECTRO Y CUANDO FUI DONDE EL ESPECIALISTA RESULTA QUE LOS DATOS NO ERAN LOS MIOS A LO CUAL EL PROFESIONAL NO ACEPTE EL ELECTRO, REALIZO EL LLAMADO DE ATENCION A LA ESE YA QUE UNO SACABA EL TIEMPO, DESDE LA VEREDA, LOS VIAJES A PEREIRA Y NO SE JUSTIFICA QUE POR UNA FALTA DE ATENCION O ERROR(QUE LO PUEDE TENER CUALQUIERA)YO PIERDA LOS GASTOS Y EL TIEMPO. MI NUMERO ES 321876252	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 dijeron que "moviéndose porque estoy desde las 7 am, que porque no habíamos venido mas temprano?", que ella solo trabajaba hasta las 3 y 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									1	11.1%	1.6%	Mi inquietud es: que quienes no vuelven a poner las impresoras en los consultorios que el médico entregue formulas y ordenes para que facturación no se sature tanto, mil gracias por la atención.	18/05/2022	14/06/2022	27.00
	QUEJAS			1												1	11.1%	1.6%	Se me accidentó un trabajador con una guadafa, yo lo traje, yo le dije a la persona de admisión que era de mi finca, que tenía toda la seguridad al dia ya debían traer los papeles; lo ingresaron, lo trasladaron a Pereira, y cuando averigüe me dijeron que lo habían atendido por la E.P.S., a sabiduras que había sido un accidente laboral.	24/05/2022	24/05/2022	0.00
	RECLAMOS															0	0.0%	0.0%	Baje a preguntar por las autorizaciones de Nueva EPS, le pregunto a la joven que estaba ahí que donde me daban las autorizaciones, ella me dijeron que cuando estaba, me dijeron que no sabía que ella no trabajaba con el hospital; es muy grosera (la niña de la Puerta) ya que a un señor de edad le puso el mismo cuando preguntó por una oficina y le dijeron vaya de la vuelta.	27/05/2022	10/06/2022	14.00
	FELICITACIONES			1												1	11.1%	1.6%	Me gusto mucho la organización que en el SIAU Alexandra Calderon una persona con calidad humana, me gusta mucho la atención del facturador, los médicos sin afán se ocupan de atender bien al paciente, FELICITACIONES ME GUSTA MUCHO LA ATENCION."	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
JUNIO	FELICITACIONES			1												1	11.1%	1.6%	Queria felicitar por su buena atención, son unas personas con un sentido humano excelente, están capacitados 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 guian a uno muy bien; también hacer extensivo a las niñas de abajo (cuentas), los de atrás de facturación, son buenísimos 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	100%	14.5%				
	% TIPO	22%	0%	78%	22%	11%	33%	0%	0%	0%	0%	11%	22%	0%	0%	100%						
	QUEJAS			1												1	8.3%	1.6%	Es para mi insulto que un funcionario del hospital me falte al respeto asi, fuerza que tengo que esperar a que este muchacho cristianque entrega			