

Concordia, 5 de abril de 2016

Doctora:

BEATRIZ ELENA GALLO VELEZ

Secretaria de Salud

Municipio de Concordia.

ASUNTO: INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRACECIMIENTOS Y RECLAMOS 1 TRIMESTRE (enero, febrero, marzo) 2016.

Cordial Saludo:

En atención al asunto, el siguiente es el informe de PQRS-F recibidas en el Hospital a través de los buzones y personalmente en la oficina de atención al Usuario.

Se encontró lo siguiente en los buzones de sugerencias de atención al usuario, laboratorio y odontología, programas, hospitalización, crecimiento y desarrollo y urgencias, clasificadas de la siguiente manera:

Acta de apertura 001, el 9 de enero: 3 sugerencias, 1 felicitación.

Acta de apertura 002, el 18 de enero: 1 sugerencia.

Acta de apertura 003, el 30 de enero: 1 sugerencia.

Acta de apertura 004, el 6 de febrero: 1 sugerencia.

Acta de apertura 005, el 15 de febrero: 3 sugerencias.

Acta de apertura 006, el 22 de febrero: 1 sugerencia.

Acta de apertura 007, el 29 de febrero: 1 agradecimiento.

Acta de apertura 008: el 5 de marzo: 2 inconformidades.

Acta de apertura 009: el 11 de marzo: 1 queja, 2 reclamos.

Acta de apertura 010: el 26 de marzo: 4 reclamos.

Después de analizadas y leídas todas las actas se hace el siguiente resumen:

Total de sugerencias: 10

1 usuario sugiere prioridad en la atención para los niños y los ancianos.

1 usuaria sugiere que para la toma de rayos x, les entreguen a los usuarios batallas desechables, o las cambien con cada usuario.

1 usuaria sugiere una fotocopiadora dentro del hospital.

1 usuaria sugiere suministro de agua potable para los pacientes y usuarios en hospitalización.

1 usuario sugiere que cuando den fichos por consulta externa si le asignen la cita.

1 usuaria sugiere que no se demoren tanto en atender.

1 usuaria sugiere más limpieza y aseo en los servicios públicos.

1 usuaria sugiere más sazón y aseo en las comidas que brindan a los pacientes hospitalizados.

1 usuario sugiere que cuando asignen la cita el usuario sea atendido a la hora programada.

1 usuario sugiere más sillas en el área de laboratorio.

Total reclamos: 6

2 hacen el reclamo que los atiendan a la hora asignada, porque a veces ellos llegan tarde y no los atienden, pero el médico si se puede demorar para atender.

4 usuarios en urgencias hacen el reclamo por la demora en la atención.

Total inconformidades: 2

2 usuarias inconformes con la atención del dr que hace las ecografías.

Total quejas: 1

1 usuaria se queja de la mala atención de parte de un medico en consulta externa.

Total agradecimiento: 1

Usuaría agradece la buena atención de todo el personal.

Total felicitaciones: 1

Una usuaria felicita el personal médico y de enfermería por la buena atención a un familiar.

Todas las actas de apertura de los buzones fueron leídas y analizadas en el Comité de ética de la Institución el 29 de marzo y ya se les dio respuesta a los usuarios.

Con respecto a las quejas recibidas por otros medios: se recibieron 5.

2 usuarias se quejan de la mala atención médica en el servicio de urgencias

1 usuaria se queja de la mala atención de funcionaria de rayos x.

1 usuaria se queja de la mala atención de auxiliar de enfermería.

1 usuaria se queja de la no asignación de cita odontológica por teléfono.

Todas las quejas fueron contestadas y las respuestas ya fueron entregadas a los usuarios.

Atentamente,

CLAUDIA ORTIZ OSPINA
Auxiliar Administrativa (SIAU)
Empresa Social del Estado