



INFORME QUEJAS DEL MES DE ENERO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque el call center no está prestando un buen servicio, se llama al número telefónico para apartar citas médicas, cuando nos contestan ponen una grabación, nos dejan esperando y llega el turno se corta la llamada al final no se aparta la cita, se gasta mucho dinero en estas llamadas.	5
Inconformidad, porque tenían una cita médica programada con el Neurólogo Dr. Jairo Pareja a las 8:00 am y me atendieron a la 1:00 pm.	1
Inconformidad, porque tenían una cita médica programada con el Dr. Oscar Marrugo, Otorrino, nos citaron a la 7:00 am y son las 9:44 am y el médico no ha llegado, hay dos paciente en camillas con problema gastro y con tráquea, no se justifica este incumplimiento, al final uno de los paciente se lo llevaron porque ya no podía esperar más tiempo por su estado de salud.	9
Inconformidad, porque tenían una cita médica con el Dr. Ariel Herrera, a las 11:10 am el doctor se fue hacer una vuelta nos dejó esperando por mucho tiempo.	1
Inconformidad, porque en el 7º piso las enfermeras del turno de la noches se tiran en una colchoneta con aire acondicionado en el salón de junta al lado de facturación.	1
TOTAL:	17
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Inconformidad, porque 1º de enero ingrese al hospital, me vio el médico internista, el Doctor solicito una interconsulta con el Ginecólogo Oncólogo ya estamos a 27 de enero y no ha venido a valorarme, lo preocupante es que cada día me siento peor.	1
FACTURACION	
Inconformidad, porque no nos orientan bien donde hay que ir para que nos entreguen la epicrisis del paciente que esta de alta, nos ponen a caminar de un lado para otro, además nos salen con grosería los funcionarios de Facturación.	2
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Inconformidad, porque estamos en una habitación con pacientes bandidos, ellos se ponen a fumar marihuana y roban celulares y roban dinero, tienen que buscar una medidas para estos inconvenientes, ya que me siento nervioso y muy preocupado.	1
Inconformidad, porque mi paciente le tienen que colocar dos bolsa de sangre y no se lo han hecho esto lo ordeno el otorrino, ha pasado varios días de esto y aún estamos esperando.	1
TOTAL:	2
HOSPITALIZACION 7º PISO	
Inconformidad, porque de la habitación robaron mi celular entre las 10:00 pm a 2:30 am, nosotros pedimos revisión de las cámaras para ver quien entro a esa hora a mi habitación.	1
Inconformidad, porque no cumplen las normas básicas visuales de bioseguridad tanto los médicos como los paramédicos, deben tomar precaución.	1
TOTAL:	2



SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, porque los médicos que me vieron son negligentes	1
Inconformidad, porque el servicio de urgencia no es el adecuado, el paciente llega a las 3:20 pm y son las 8:45 pm y no le han colocado ningún medicamento y además no hay camilla. La atención es muy demorada.	2
TOTAL:	3
MAXILOFACIAL	
Inconformidad, porque me dieron la cita para el 18 de enero, pero ese día no atienden era un domingo, después me la dieron para el 20 del mismo mes, volvieron aplazarla para el 24 de febrero, no entiendo por qué tanto aplazamiento y después me la dan para un mes, pedí que por favor que me colaboraran para antes, me dijeron que no podían por que el medico tienen mucho paciente, si la culpa no es del paciente de estos inconvenientes deberían colaborarles.	1
CONSORCIO GESTION UCI	
Inconformidad, porque que bañan y limpiar a los paciente a la hora de la visita, además solo tenemos media hora para verlos, organicen bien el horario de las visitas.	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Inconformidad, porque tienen que realizarme una cirugía hace 2 meses ya tengo todo facturado, pero no me lo han realizado por qué falta de un equipo que está dañado, deben buscar una solución por que la vida del paciente está en riesgo.	1
VIGILANCIA	
Inconformidad, porque la vigilante es grosera se le pidió permiso para ingresar, ella se opuso empujándome y le respondí dándole un puñetazo y ella me empujo.	1
Inconformidad, porque la vigilancia de urgencia algunos son groseros, le pedí que por favor que me dejara entrar, me dijo que no le interesaba si entraba o no a ver al paciente.	1
Inconformidad, porque iba a entrar con un jugo para el paciente, por autorización escrita por el médico y el vigilante no lo permitió, no solo eso sino que me rompió la autorización del medico	1
TOTAL:	3
KONEKTA TEMPORAL LTDA	
Inconformidad, porque un funcionario de recaudo deja de atender a los usuarios por estar chateando en el celular, esto es una falta de respeto.	1
Inconformidad, porque los camilleros no son colaboradores, me dieron de alta y en la salida me dejo allí y no espero que llegara el taxi a recogerme, para ayudarme a subirme.	1
Inconformidad, porque el ascensorista es grosero y falto de ética, estábamos trasladando a un paciente en camilla para otra entidad, el ascensorista saco bruscamente la camilla fuera del ascensor, poniendo en peligro al paciente, si el paciente se cae y se golpea las consecuencia es para el hospital, todo fue porque aún no teníamos la orden de salida del séptimo piso. Pero no es el trato que se le debe dar un paciente en un estado de salud delicado.	1
TOTAL:	3
TOTAL DE QUEJAS:	36



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE ENERO DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por la buena atención que nos brindan las enfermeras del 4º piso.	9
Agradecimientos, porque las enfermeras de esta área son atentas, amables, colaboradoras y le explica todo al paciente. Área de Oncología de 2º piso.	7
Agradecimientos, por el buen servicio que nos ofrecen las enfermeras del 7º piso.	1
Agradecimientos, por la buena atención y su profesionalismo que brindan las enfermeras del 6º piso turno de la noche.	1
TOTAL:	18
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, al equipo médico de esta área por su buena atención.	2
TOTAL:	
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Agradecimientos, a todo el personal de esta área por su buen servicio, excelente la atención de los médicos.	2
HOSPITALIZACION 7º PISO	
Agradecimientos, al personal médico por su servicios y su calidad humana.	1
TOTAL FELICITACIONES:	23



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE ENERO DE 2015

HOSPITALIZACION 7º PISO	
Sugiere, que se debe colocar una sillas por cama o por paciente así se evitan que los acompañantes utilicen las camas, alguno se tienen que sentar allí porque no tienen sillas.	1
TOTAL:	
TOTAL DE SUGERENCIAS	1
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	60



INFORME QUEJAS DEL MES DE FEBRERO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Inconformidad, porque el call center están prestando un mal servicio, se llama al número telefónico para apartas citas médicas, nos contesta una grabación y se come los minutos y al final no se aparta la cita.	15
Inconformidad, porque tenían una cita médica de control con nutrición, cuando entro al consultorio me dice que no estoy en lista, yo le comento que soy paciente del Dr. Arturo, la Dra. me contesta que no tiene contrato con el Dr. Arturo y me trato groseramente.	1
Inconformidad, por el mal trato de la jefe de esta área ella es muy grosera y contesta muy mal a los pacientes	1
TOTAL:	17
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Inconformidad, porque no informa inmediatamente lo que se necesita, tengo varios días esperando que me hagan un examen y hoy es que dicen que mi familiar debe ir a mi EPS a buscar la autorización de un examen por realizarme, el cual me lo hacen es en otro entidad.	1
Inconformidad, por la forma grosera que tratan los médicos del esta área a los familiares del pacientes se les pregunta algo respecto a la enfermedad del paciente no dice nada, además no nos permiten estar en la habitación cuando hacen la ronda.	1
Inconformidad, porque se han demorado para realizarme la cirugía, con el cirujano plástico, me programa y cuando llega la fecha no me hacen nada, son varias veces de esto, cada día me siento peor, que es lo que está pasando, necesitamos que nos den solución inmediata.	1
Inconformidad, porque no hay sillas para los acompañante de los paciente, como es posible que tenemos que pasar toda una noche de pie.	1
TOTAL:	4
AREA CIRUGIA	
Inconformidad, por la demora en la realización de mi cirugía, estoy hospitalizado en el 6º piso me dicen que ya me van operar pasan los días y nada, además no me dan explicaciones.	1
Inconformidad, porque me llaman para la cirugía y cuando llego aquí me dicen que no me la van hacer, porque no aparezco en la programación de este día, como es posible que hagan eso con los pacientes, vengo de un pueblo gasto mucho dinero en transporte.	1
TOTAL:	2
KONEKTA	
Inconformidad, porque los ascensorista son muy groseros.	1
MAXILOFACIAL	
Inconformidad, porque hace varios días estoy esperando que el médico especialista maxilofacial venga a valorarme, no sé si me van a realizar la cirugía y para cuando será, estoy hospitalizado en el 6º piso.	1



RECURSOS FISICOS	
Inconformidad, porque hay 3 ascensores del cual funciona solo uno, es para la movilidad de los pacientes y para servicios generales, uno es insuficiente para el personal que moviliza en este hospital.	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Inconformidad, porque nos tienen que realizar una quimioterapia desde hace varios días, se está pasando el tiempo y cada día nos sentimos peor, y me dicen que no tienen el medicamento.	3
VIGILANCIA	
Inconformidad, por el mal servicio que prestan los funcionarios de esta área, son groseros, e irrespetuosos, no colaboran y no saben tratar a los usuarios deberían capacitarlos en atención al cliente.	7
Inconformidad, por el maltrato y falta de respeto de los vigilantes hacia los funcionarios del HUC del Caribe, deben tomar medidas respecto con estos funcionarios ya que si tratan tan mal a los trabajadores de esta entidad "como trataran a los usuarios"	8
TOTAL:	15
URGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS	
Inconformidad, por el mal servicio que brindan en esta área, dejan esperando mucho tiempo al paciente, además hay funcionarios groseros.	2
Inconformidad, por el mal servicio que brindan en esta área después de tanto esperar por una camilla, además son descuidadas mi paciente se cayó de la camilla y se partió un diente.	1
TOTAL:	3
SUBGERENCIA CIENTIFICA DE INVESTIGACION Y PROYECTO SOCIAL	
Inconformidad, porque estaba en una cita médica en el consultorio se encontraban los practicantes y ellos revisaron y me bajaron mi ropa interior y eso me hizo sentir incomoda, creo que esto no lo deben hacerlos ellos, si no el especialista.	1
TOTAL DE QUEJAS:	49



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE FEBRERO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por el servicio que nos brindan las enfermeras del 6º piso.	3
Agradecimientos, por la buena atención de las enfermeras del 4º piso.	7
Agradecimientos, por el servicio y la calidad humana que nos brindan las enfermeras del Oncología de 2º piso.	4
Agradecimientos, por el buen servicio que nos prestan las enfermeras de la consulta externa y los doctores de esta área.	2
TOTAL:	16
KONEKTA	
Agradecimientos, por la buena atención de los camilleros.	1
ATENCION AL USUARIO	
Agradecimientos, a los funcionarios de esta área por sus buenas atenciones y orientación	1
CIRUGIA	
Agradecimientos, al Dr. Francisco Herrera por su calidad humana y su ayuda en todo el proceso de mi cirugía.	1
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por sus servicios y por sus buenas atenciones.	4
Agradecimientos, a todo el personal de esta área por su buena atención especialmente al Doctor Diego Moreno.	1
TOTAL:	5
CORPORACION ALIANZA	
Agradecimientos, a todo el personal de estos servicios por que han mejorado la comida.	2
COOSERSASCOSTA	
Agradecimientos, por la buena atención y colaboración que me brindó la Sra. Gilma Quintana.	1
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Agradecimientos, al personal de estos servicios por sus buenas atenciones.	1



CONSORCIO GESTION UCI	
Agradecimientos, al personal médico y enfermeras de esta área por su excelente servicio que me brindaron.	1
JOMEDICAL	
Agradecimientos, por el buen servicio que brindan el personal de esta área.	1
URGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS	
Agradecimientos, al Dr. Milciades por sus buenas atenciones.	2
TOTAL FELICITACIONES:	32



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE FEBRERO DE 2015

CORPORACION ALIANZA	
Sugiere, en que debería cocinar los hombres, quizás así la comida mejore.	1
TOTAL:	
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Se sugiere, que cuando realizan las rondas medicas a los pacientes, deberían dejar a los familiares que escuchen los que dice el médico para saber qué es lo que tiene los pacientes o como está evolucionando.	1
TOTAL DE SUGERENCIAS	2
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	83



INFORME QUEJAS DEL MES DE MARZO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Inconformidad, porque el Call Center está prestando un mal servicio, se llama al número telefónico para apartas citas médicas y se cansa marcando y cuando le contestan ponen es una grabación, se gasta mucho dinero y al final no se logra aparta la cita.	26
Inconformidad, porque tengo una cita médica programada con el Dr. Blanco a las 12:00 del mediodía y son las 3:00 pm y no ha llegado.	1
Inconformidad, porque en el consultorio 17 estaba esperando mi turno y cuando me tocaba ingresar al consultorio, paso otra persona tomando mi turno, esto es una falta de respeto.	1
Inconformidad, porque las auxiliares de enfermería no tienen el cuidados con los paciente no le ayuda a los familiares a limpiar a los pacientes ni a cambiarlos de posición, ya mi paciente tiene escara.	1
Inconformidad, porque espere un mes para venir a la cita y cuando llego al consultorio está lleno de practicantes, darle un espacio a los practicantes es bueno pero cuando incomodan al paciente no es recomendable.	1
Inconformidad, porque tengo una cita médica programada con el Dra. María José y ella llega muy tarde, ella debe respetar el tiempo de los paciente.	1
Inconformidad, porque tengo una cita médica programada, los médicos no están cumpliendo con sus horarios llegan muy tarde.	6
TOTAL:	37
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Inconformidad, por la pésima atención que brindan en este hospital, me tenían que realizar una diálisis desde hace 4 días, me dicen que aquí no hay personal capacitado para realizar este procedimiento, pedimos la de alta voluntaria, además de eso no me suministraron los medicamentos requeridos.	1
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Inconformidad, porque hace 15 días estoy hospitalizado esperando que me realicen una cirugía y todo los días lo aplazan sacando alguna excusa, es desesperante somos de pueblo y mi familiar no tiene donde hospedarse duerme aquí en el piso.	1
IMAGENOLOGIA	
Inconformidad, porque en esta área no orientan bien al paciente con relación a los exámenes que se debe realizar para realizarme el procedimiento.	1
AREA QUIRUGICA	
Inconformidad, porque ha esperado 10 meses, que lo llamen para la cirugía, ya facturada vengo aquí y nada, según me informan no hay cupo y que tengo que seguir esperando.	1
Inconformidad, porque me citan para la realización de la cirugía a las 6:00 am y son las 3:00pm y no me han ingresado, esto es una falta de respeto para con el paciente.	1



Inconformidad, porque me dicen que me van a realizar la cirugía, me dejan sin comer todo el día, nos dicen que el quirófano está ocupado, después no está limpio y el Doctor esperando más de una hora y nada, ya eran más de las 4:30 de la tarde, el especialista se fue, esto es una falta de respeto tanto para el cirujano como para mí. Estoy hospitalizado en el 6° piso.	1
Inconformidad, porque me llaman para la cirugía y ya estando aquí en el quirófano me informa que no me van a realizar la cirugía por falta de un material, soy de pueblo gasto dinero en pasajes y en comida, como pueden hacerme esto, que falta de respeto.	1
TOTAL:	4
FACTURACION	
Inconformidad, por el trato grosero de la funcionaria de la ventanilla N° 2 en facturación.	1
CORPORACION ALIANZA	
Inconformidad, porque deben mejorar la comida, imitar a la casera por lo menos que tenga un poquito de sabor.	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Inconformidad, porque tienen que realizarme unas quimioterapia y desde hace 8 días, este caso es prioritario. Estoy hospitalizado en el 6° piso	1
Inconformidad, porque tienen que realizarme unas quimioterapias y desde hace varios días ingrese el 11 de marzo y ya es 27 de marzo y nada. Estoy hospitalizado en el 4° piso.	1
Inconformidad, porque se han demorado para realizarme la quimioterapia por falta del medicamento, esto no debe suceder en esta área está en peligro la vida del paciente.	1
TOTAL:	3
MAXILOFACIAL	
Inconformidad, porque tiene 10 meses esperando que lo llamen para la realización de la cirugía y llego aquí y lo que me dicen es que no hay materiales para la cirugía.	1
Inconformidad, porque en maxilofacial nos citan a las 7:00 am y son las 8:10 am y no ha llegado el medico ni la secretaria.	5
TOTAL:	6
CARDIOLOGIA	
Inconformidad, porque nos citaron a las a la 1:00 pm y son 4:15 y el medico no ha llegado aquí hay pacientes de la tercera edad, esto es una falta de respeto para con los usuarios.	11
TOTAL DE QUEJAS:	66



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE MARZO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por el servicio que brindan las enfermeras del 4º piso.	4
Agradecimientos, por el servicio que brindan las enfermeras del 7º piso.	1
TOTAL:	5
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por su servicio y por su buena atención.	3
TOTAL:	
KONEKTA	
Agradecimientos, al personal del servicios de ascensor por su buena atención.	1
PROMEDICAL DEL CARIBE LTDA	
Agradecimientos, al personal de esta área por su servicio prestado.	1
URGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS	
Agradecimientos, al personal de esta área por su buenas atenciones del doctor Milciades	2
TOTAL FELICITACIONES:	12



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE MARZO DE 2015

AREA QUIRURGICA	
Sugiere, que se deberían colocar más sillas en la sala de espera de cirugía	1
TOTAL DE SUGERENCIAS	1
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	79



INFORME QUEJAS DEL MES DE ABRIL DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Inconformidad, porque el call center presta un mal servicio, se llama al número telefónico para apartas citas médica y no se logra apártala	1
Inconformidad, porque no me han prestado la debida atención, además de eso he sufrido discriminación por las enfermeras, no llegan a la habitación y cuando cambia el turno lo hacen a fuera.	1
Inconformidad, por la mala atención de la funcionaria de esta área es grosera, amargada y no deja que uno le pregunte nada y nos tira la puerta.	1
Inconformidad, porque tenían una cita médica programada con el Dra. Hematóloga no está cumpliendo con la hora de llegada al consultorio, nos toca esperar hasta dos horas.	1
Inconformidad, por la mala atención de la funcionaria Patricia del consultorio 4, mi turno era el 2 y ella deja ingresar otros pacientes y después me dio el turno 4, debe respetar el turno de los pacientes.	1
Inconformidad, por la mala atención en esta área, no les dan prioridad a los pacientes discapacitados.	1
Inconformidad, por la mala atención del médico, me iban realizar una infiltración con el Dr. Eduardo Vega y me dicen que tengo que salir a comprar una jeringa y cuando regreso ya él se había ido, que falta de respeto.	1
TOTAL:	7
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Inconformidad, porque a mi paciente deben colocarle un sonda gástrica y está en espera desde hace días.	1
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Inconformidad, por negligencia médica, mi familiar tiene varios días que no la están alimentando, tenía una sonda pero de la retiraron porque le hace alergia, deben buscar otra forma para alimentarla.	1
Inconformidad, porque tengo 15 días esperando que me realicen una cirugía, lo que me informa es que tengo que esperar porque esta no era una cirugía de urgencia.	1
TOTAL:	2
CIRUGIA	
Inconformidad, el mal trato del Dr. Barrios, cirujano, me grito en la sala de cirugía y me dijo que no me iba a operar, porque yo no tenía nada.	1
Inconformidad, el mal trato del Dr. Barrios, cirujano, me grito delante de los estudiantes.	1
TOTAL:	2



VIGILANCIA	
Inconformidad, por el mal servicio y mala atención de los guarda de seguridad son groseros, no saben tratar a los usuarios.	3
FACTURACION	
Inconformidad, por el mal servicio de la funcionaria de la casilla #2, desayuna en la ventanilla y los pacientes debe esperar hasta que termine de comer.	1
URGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS	
Inconformidad, por el mal servicio que brindan en esta área, dejan esperando mucho tiempo a los paciente, además el trato es muy malo.	2
TOTAL DE QUEJAS:	18



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE ABRIL DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por su atención y gran calidad humana que me brindaron los funcionarios de esta área.	1
Agradecimientos, por su buena atención, citas rápidas con los especialistas	1
Agradecimientos, por el buen servicio que me brindaron las enfermeras del 4º piso.	2
Agradecimientos, porque nos brindan buenas atenciones las enfermeras del 7º piso.	2
Agradecimientos, por el servicio que le brindan las enfermeras de Urgencia.	1
TOTAL:	7
CONSORCIO GESTION UCI	
Agradecimientos, con el grupo de médicos y enfermeras de este servicio excelente y su labor humanitaria.	1
CIRUGIA	
Agradecimientos, por su buen servicio.	1
ONCOLOGIA-HEMATO	
Agradecimientos, a los médicos y enfermeras de esta área su excelente servicio.	3
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por sus servicios y por sus buenas atenciones.	3
HOSPITALIZACION 7º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por sus servicios, sus buenas atenciones y nos brindan calor humano.	3
IMAGENOLOGIA (OIC)	
Agradecimientos, al personal de esta área por su excelente servicio.	1
URGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS	
Agradecimientos, al personal de esta área por las buenas atenciones del médico Milciades	2
TOTAL FELICITACIONES:	21



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE ABRIL DE 2015

CIRUGIA	
Sugiere, debe colocar más sillas para los familiares de los pacientes que le están realizando cirugía.	1
Sugiere, deberían buscar la forma que cuando los pacientes se cambien tengan más privacidad en la sala de cirugía.	1
TOTAL:	2
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Sugiere, que los profesionales que están trabajando en esta área deberían tener la educación de saludar o contestar los saludo. "No olviden las buenas costumbres"	1
	3
TOTAL DE SUGERENCIAS	
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	42



INFORME QUEJAS DEL MES DE MAYO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque el call center no funciona, se llama al número telefónico para apartar citas médicas y no contestan.	1
Inconformidad, porque se necesita Ginecólogo Oncólogo y en el hospital no hay, este hospital es el mejor que tenemos, que no tengan este clase de especialista es para preocuparse.	1
Inconformidad, porque en la sala de espera de la consulta externa debe mejorar la atención.	1
Inconformidad, porque tengo que realizarme unos estudio y vengo a la cita con el urólogo y nunca me da las ordenes de los exámenes que se necesita para estos estudios.	1
Inconformidad, porque viene a una cita médica programada a las 10:00 am y el medico llega 4 hora después de la hora asignada, estos es una falta de respeto para con los usuarios.	1
TOTAL:	5
CIRUGIA	
Inconformidad, porque nosotros como familiares de los pacientes, nos deben tener informados del estado del paciente, si ya está en la sala de recuperación y como salió de la cirugía.	2
Inconformidad, porque a mi papa le realizaron una cirugía, estando en la sala listo para la cirugía, me informan que tengo que comprar Azul de Metileno, tengo entendido que en la autorizaciones de la EPS está incluido todo.	1
TOTAL:	3
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Inconformidad, porque vengo remitida de otra clínica para realizarme una cirugía, ya tengo 10 días esperando que me la hagan, lo peor es que me han bajado varias veces para realizármela y después me dicen que ya no, que falta de respeto, estoy preocupada y nerviosa.	1
HOSPITALIZACION 7º PISO	
Inconformidad, porque me van a realizar una cirugía y cuando ya estoy en la sala me dicen que ya no, esto me tiene angustiada, además no me dan explicación de nada.	1
Inconformidad, porque desde que llegue aquí no me ha visto ningún especialista.	1
TOTAL:	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Inconformidad, porque tienen que realizarnos unas quimioterapia y estamos esperando el medicamento, nos informan que aún no lo tienen en farmacia, deben agilizar los medicamentos porque nuestra vida está en riesgo.	5
Inconformidad, porque a mi hijo le dieron de alta, lo retuvieron porque no tenía dinero para su salida, le toco cancelar \$100.000 y el resto me toco firmar un pagare.	1
TOTAL:	6



ADMISIONES	
Inconformidad, porque mi papá tiene 24 hora que le realizaron la cirugía y se está solicitando el traslado para piso, me informa que hay que esperar porque no hay cama.	1
SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, por el mal servicio que nos prestan en esta área, la doctora de este turno no me prestó atención llegue mal que no podía respirar ella solo se limitó a escribir en el computador ni me reviso.	1
Inconformidad, por el mal servicio de urgencia, las enfermeras del turno de la noche utilizan los equipos ya usados, el trato verbal es muy malo.	1
Inconformidad, por el mal servicio de esta área, un paciente fallece el día 15 de mayo y nos lo entrega es el 19 de mayo, los funcionario no tiene consideración con el dolor de los familiares	1
Inconformidad, porque mi familiar llego aquí remitido del hospital de San Fernando por que tiene apendicitis, el medico cirujano no ha dicho nada, y el sigue con el dolor fuertemente	1
TOTAL:	4
IMAGINOLOGIA	
Inconformidad, porque tenía una cita para realizarme una resonancia, cuando llego aquí me informa que no me la pueden hacer porque me falta algo, porque no nos explican que es lo que se necesita soy una persona de bajo recursos y no tengo para movilizarme.	1
ATENCION AL USUARIO	
Inconformidad, por el mala atención que nos presta una de las funcionaria de este servicio, es grosera, petulante, hace parecer como si estuviéramos rogándole que nos preste el servicio, esa son sus funciones atender al usuario.	1
VIGILANCIA	
Inconformidad, por el trato en la portería del vigilante utiliza un lenguaje no apropiado y el trato indigno hacia los usuarios.	1
ALIANZA	
Inconformidad, porque en el almuerzo se encontró unas cucarachas específicamente en el arroz, la jefe de hospitalización 7° piso le tomo fotos.	1
TOTAL DE QUEJAS:	26



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE MAYO DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por el servicio que brindan las enfermeras del 4º piso, son personas amables, comprensivas, nos hicieron sentir como si estuviéramos en casa.	6
TRABAJO SOCIAL	
Agradecimientos, porque me ayudaron en todo lo que necesite, son colaboradores	1
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por sus servicios y por su buena atención.	4
COMPUCONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.S.S	
Agradecimientos, al grupo de esta área, ya que están prestando un buen servicio, quede sorprendido cuando llame y me contestaron enseguida, felicitaciones.	1
TOTAL FELICITACIONES:	12



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT .900 042 103-5

INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE MAYO DE 2015

TOTAL DE SUGERENCIAS	0
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	38



INFORME QUEJAS DEL MES DE JUNIO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque el Call Center prestan un mal servicio, se llama al número telefónico para apartar citas médicas no contestan, tenemos que trasladarnos hasta el Hospital Universitario para poder apartar la cita. Somos usuarios de pueblos.	2
Inconformidad, porque tenían una cita médica programada con la Dra. Fontalvo, Hematóloga. Nos citan a las 7:00 am y son las 11:45 am y no ha llegado, esta situación siempre sucede con esta especialista, deben exigirle que cumpla con su horario asignado.	17
Inconformidad, con la atención del Dr. Senén Álvarez no está comprometido con los pacientes, si no va a venir que nos avisen, es una falta de respeto para con los usuarios.	1
Inconformidad, porque el Dr. Camacho Dermatólogo tienen muchos practicantes en su consultorio, quien nos atienden son ellos.	1
Inconformidad, con los médicos por sus llegadas tarde a la consulta, como es posible que para que nos presten el servicio tenemos que estar aquí todo un día.	1
Inconformidad, porque la auxiliar de la consulta no colabora, no tiene personalidad ni carisma para atender a los usuarios.	1
Inconformidad, porque las enfermeras del 4º piso jornada de la noche tratan mal, además cuando colocan la inyección nos pujan varias veces, si se pide colaboración nunca pueden, me dicen, tú no sabes que estás en el HUC..... Qué quiso decirme con eso.	1
TOTAL:	24
AREA CIRUGÍA	
Inconformidad, porque desde hace meses está en espera de la realización de una cirugía y no me llaman, llego al hospital para averiguar que a pasando y me informan es que no hay malla para hacerme esta cirugía, ya no aguanto más este dolor y es incómodo la incontinencia.	1
FACTURACIÓN	
Inconformidad, porque en facturación la fila es lenta y además esta una casilla cerrada.	2
Inconformidad, porque en la casilla numero 2 la funcionaria es muy grosera, llegue antes de 12:00 del mediodía a facturar una cirugía y ella coloco la tablilla y me dijo que no iba a atender más, esa funcionaria no sabe tratar a los usuario de este Hospital.	1
TOTAL:	3
HOSPITALIZACIÓN 4º PISO	
Inconformidad, porque no se tienen prioridad con los familiares de los pacientes que vienen de pueblo, no nos dejan ingresar comida, las veces que salimos para comer o comprar algo afuera nos ponen problemas para volver a ingresar.	2
HOSPITALIZACIÓN 6º PISO	
Inconformidad, porque me tienen que realizar un TAC contrastado y se le preguntan a las	1



enfermeras y no me informa nada, deberían tener más comunicación con los pacientes, estuve indagando según no hay contraste.	
HOSPITALIZACIÓN 7º PISO	
Inconformidad, porque me realizaron una cirugía de cáncer de piel el 1 de junio, el especialista no le ha venido a ver ya paso 1 mes y el presento cuadro infeccioso.	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Inconformidad, porque me estoy realizando una quimioterapia me citan a la 7:00 am y ya es medio día y de farmacia no han subido el medicamento porque aun lo está preparando, paciente con esta enfermedad no puede esperar porque se puede descompensar	1
SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, porque mi paciente llego con un sangrado y no lo atendieron enseguida si no que le toco esperar por 1 hora, el diagnóstico es que tenía un sangrado en la ingle, porque si un paciente llega en esas condiciones lo más lógico es que le den prioridad.	1
Inconformidad, por el mal servicio de urgencia, no tienen servicio de un especialista por la noche y además son muy demorado los procesos no hay suficiente personal	1
TOTAL:	2
VIGILANCIA	
Inconformidad, por el mal servicio de estos funcionarios, no le ayuda a los pacientes discapacitado, el paciente no puede caminar sola y el vigilante pretende que me quede en portería y la paciente llegue sola en el taxi.	1
Inconformidad, por el mal servicio que nos presentan estos funcionarios, son groseros se enfrentan físicamente con los pacientes deberían enviarlos a realizar una capacitación de humanidad.	2
TOTAL:	3
TOTAL DE QUEJAS:	39



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE JUNIO DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por el servicio que nos brindan las enfermeras del 4º piso.	5
Agradecimientos, por el servicio excelente que me brindaron las enfermeras del Oncología de 2º piso.	1
Agradecimiento, por el servicio que me brindaron las enfermeras 7º piso	1
TOTAL:	7
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a todo el cuerpo médico especialistas Internista, ortopedia y fisioterapeuta del ala norte por su dedicación y sus atenciones.	1
Agradecimientos, a los médicos por ser unas magnifica personas, como ellas no se encuentran en ninguna otras parte.	2
TOTAL:	3
HOSPITALIZACION 7º PISO	
Agradecimientos, al personal de este servicio por su buena atención.	1
ATENCION AL USUARIO	
Agradecimientos, al personal de esta área por su servicio prestado la funcionaria Clara Marín.	2
URGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS	
Agradecimientos, al personal de esta área por su buena atención.	2
TOTAL FELICITACIONES:	15



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE JUNIO DE 2015

URGENCIA	
Sugiere, es que cuando se llega aquí nos dejan esperando por más de 1 hora para que lo atiendan, un paciente con sangrado, cuando lo valoraron tenía una hemorragia.	1
TOTAL:	
SUBGERENCIA QUIRÚRGICA	
Sugiere, que se debería colocar más sillas en la sala de espera, ya que se espera mucho tiempo que el paciente salga de cirugía.	1
TOTAL DE SUGERENCIAS	2
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	56



INFORME QUEJAS DEL MES DE JULIO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque el call center no están dando la información completa, cuando me dieron la cita me informaron que tenía que traer la orden de servicio no la orden médica, la información debe ser más clara y completa.	1
Inconformidad, porque tenía mi cita asignada para el día 6 de julio a las 7:00 am y el día de la cita cuando iba a facturar no aparecía en sistema me dirigí a la consulta externa a reclamar, me dicen que mi fue cancelada, que falta de respeto con los usuarios.	1
Inconformidad, por el incumplimiento del Dr. Valiente con los días que asignan las citas ya son dos veces que no cumple, él no llega.	1
Inconformidad, por que llegamos a cumplir la cita médica con el Dr. Pareja nos pasamos todo el día aquí esperando que él nos atienda, es un médico que llega tarde y se demora mucho tiempo con un paciente.	2
Inconformidad, porque la cita médica programada a las 9:00 am son las 11:00 am y el medico otorrino Roberto Malo no ha llegado tampoco nos informa si viene o no, que es lo que está pasando.	5
Inconformidad, con el trato de la funcionaria Nereida es muy grosera no sabe trata a los usuarios	1
TOTAL:	11
CIRUGIA	
Inconformidad, porque esperamos muchas horas para la cirugía nos citan a las 10:00 am y le realizan la cirugía a las 4:00 pm, porque nos citan tan temprano.	1
CARDIOLOGIA	
Inconformidad, por el incumpliendo del cardiólogo, dos veces he venido a cumplir la cita, después de estar aquí esperando por varia horas, nos informan que ya el no viene, soy de Magangue gasto mucho dinero para cumplir la cita, no deberían poner a una usuaria de bajos recursos en estas situación.	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Inconformidad, porque me van a realizar una cirugía de mamas, la autorización me la dio mi EPS por medio de tutela, facture desde el 22 de abril y hasta la fecha no me han realizado por que no ha llegado los implante de mi cirugía, varias vece he venido a preguntar y me dicen que ya la solicitaron y cancelada pero no llega, el hospital debe hacer algo, ya ha pasado mucho tiempo, deben ser más diligentes en estos casos.	1
ADMISIONES	
Inconformidad, porque fui a pedir un remisión en referencia y contrareferencia y la persona que estaba allí me trato muy mal, una persona así no debería tener ese cargo, fue muy grosera y casi me tira los papeles en la cara, deberían darle un curso de relación humana y atención al cliente.	1



SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, porque a mi hermana la colocan en el pasillo de infectados, al lado están los motores de las máquinas de los aires, este pasillo es un infierno, pasamos varios días allí, le realizan otros estudios, sin confirmar si tenía o no meningitis nos dicen que no podían darle el tratamiento por que el hospital no tenía los medicamentos, compramos los medicamentos el valor fue de \$424.000. En la aplicación de estos mismo fue un desorden el medico ordeno colocarlo cada 8 hora y no lo hicieron. Además de todo esto desde 26 de junio al 7 de julio no llego un especialista a ver la paciente, solamente residentes.	1
Inconformidad, por el mal servicio de urgencia, no hay camillero las vigilantes tienen que llevar al paciente.	2
Inconformidad, por el mal servicio de esta área, mi hijo llega aquí y la Dra. Le dicen que tiene dengue clásico sin realizarle los respectivos estudio, le da de alta con las recomendaciones y entando en la casa el vómito sangre, lo llevo a la General del Caribe y lo ingresan a UCI con el diagnostico dengue hemorrágico, por no realizarle los examen pertinente lo pusieron en riesgo de muerte, por favor ser más cuidados y más dedicado con los pacientes.	1
TOTAL:	4
KONEKTA TEMPORAL LTDA	
Inconformidad, porque estaba hospitalizado en el 6° piso, me dieron de alta y a la hora de la salida me toco esperar mucho tiempo al camillero para que me llevara a la salida.	1
VIGILANCIA	
Inconformidad, por el vigilante apellido Martelo es muy grosero, me agredió verbalmente, además me dijo que no me iba a dejar entrar, además me dijo que le llevara a quien sea así mismo fuera directora, pero me iba dejar entrar.	1
PROMEDICAL	
Inconformidad, porque no hay sabanas mi paciente, lo curan diariamente y por ese motivo las sabana se le ensucia, yo se las pido me dicen que no hay sabanas.	2
TOTAL DE QUEJAS:	23



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE JULIO DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por el excelente servicio que nos brindan las enfermeras del 4º piso, además nos explican todo.	2
Agradecimientos, por la buena atención que nos brindan los médicos y enfermeras de la consulta externa.	2
Agradecimientos, por la buena atenciones que nos brindan las enfermeras del 6º pisos	1
Agradecimientos, al personal del área de Quimioterapia del 2º piso por su buen servicio, esperamos que el H.U.C. siga adelante.	1
TOTAL:	6
URGENCIA	
Agradecimientos, al Dr. Milciades Olivero por su excelente labor y atención que nos brindan en área, por su amabilidad y solidaridad.	1
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por su excelente servicio que nos brinda.	2
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Agradecimientos, por la buena atenciones que nos brindan los médicos del 6º pisos	1
GERENCIA	
Agradecimientos, a la Supervisora de Atención al Usuario Dra. Tatiana Vásquez la Supervisora de Admisiones Adela León y los especialistas Ortopedia por su excelente colaboración.	2
TOTAL FELICITACIONES:	12



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE JULIO DE 2015

HOSPITALIZACION 6° Y 7° PISO	
Sugiere, que en estos pisos deben colocar televisor y restaurar los pisos que hace falta	1
TOTAL DE SUGERENCIAS	1
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	36



INFORME QUEJAS DEL MES DE AGOSTO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque los médicos no agilizan en la atención los pacientes se demoran mucho, pasamos todo el día aquí para que nos atiendan, deberían colocar un horario para cada paciente.	3
Inconformidad, con los médicos por sus llegadas tarde a la consulta, como es posible que para que nos presten el servicio tenemos que estar aquí todo un día.	4
Inconformidad, con el medico de Otorrino Roberto Malo, porque teníamos una cita con él y nos deja esperando, la funcionaria lo llamaba y no contestaba y cuando lo hizo dijo que no venía a la consulta, es una falta de respeto.	9
Inconformidad, porque con las enfermeras del 4° piso el trato que tienen hacia los pacientes es muy descortés y grosero.	1
Inconformidad, porque las enfermeras del 6° piso les dice a los otros paciente que yo tengo una bacteria muy peligrosa, esto me hace sentir mal y me baja mi autoestima.	1
TOTAL:	18
AREA CIRUGÍA	
Inconformidad, porque me llamarón para realizarme la cirugía me citan a la 7:00 am y a las 12:00 del medio día me informan que yo no me pueden realizar la cirugía, sin darme una justificación, es una falta de respeto.	1
GESTION AMBIENTAL	
Inconformidad, porque en hospitalización 4° piso en las habitaciones hay cucarachas, mosquitos, esto no es bueno para los pacientes por favor tomar medidas en este caso.	1
AREA CIENTIFICA DE INVESTIGACION Y PROYECCION SOCIAL	
Inconformidad, porque un médico residente Carlos Ramírez, me trato de una forma desafiante y con burlona. El problema es que el vehículo que me ocasiono la lesión es el de su madre.	1
CONSORCIO GESTION UCI	
Inconformidad, porque no están cumpliendo con el horario que está estipulado para la hora de la visitas, por favor solucionen este problema.	1
CORPORACION ALIANZA	
Inconformidad, porque los alimentos es malo deben mejorarlo, los que están aquí son personas enfermas y necesitan comida en buen estado. Siempre es la mismo pollo y carne	1



SUBGRENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
Inconformidad, porque en una entidad tan grande y con gran flujo de usuarios y pacientes que solo esté funcionando un solo ascensor, por favor debe arreglarlos lo más pronto posible.	2
SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, porque estoy hospitalizado desde hace varios días, estoy en la espera de que me realicen una resonancia en la cabeza y no me la han hecho, además es preocupante que no me la pueden hacer aquí porque está dañado el resonador.	2
Inconformidad, por el mal servicio de urgencia, llegue aquí a la 12 del mediodía y son las 5:30 pm no me han colocado nada para el dolor.	1
Inconformidad, por la mala atención del personal de urgencia, llegue muy mal con un dolor solo me colocaron ranitidina y me realizaron unos exámenes, al día siguiente me vio el medico que hace la ronda, llego para darme de alta, con una orden para ser valorada por Cirugía General por consulta externa.	1
TOTAL:	4
VIGILANCIA	
Inconformidad, por el mal servicio de estos funcionarios, uno de ellos me trato mal, de apellido Castro, quien me grito, además no me dejo entrar, y me dijo que buscara a quien se me diera la gana que a él no le importaba.	1
Inconformidad, por el mal servicio que nos brindan la vigilancia, me revisaron mi bolso metiendo la mano donde tengo mis cosas personales y dinero, después de esto me dice que no puedo entrar, soy una persona discapacitada, ellos deben capacitarlo en atención al usuario.	1
Inconformidad, porque los vigilantes son groseros, no nos dejan ingresar ni agua, si salimos a comer cuando regresamos no nos dejan pasar y tenemos que esperar hasta que a ellos se les dé la gana de dejarnos ingresar.	2
TOTAL:	4
KONKETA TEMPORAL LTDA	
Inconformidad, porque el ascensorista que usa sombrero me faltó el respeto trato de besarme.	1
PATOLOGIA	
Inconformidad, porque la secretaria de patología fue muy grosera, su actitud es muy mala y su vocabulario muy vulgar.	1
FARMACIA	
Inconformidad, porque los medicamentos están llegando muy tarde en el área de quimioterapia, y tenemos que esperar para que nos lo coloque por mucho tiempo deben tener en cuenta nuestro estado de salud.	2
Inconformidad, porque venimos de San Juan para la realización de las quimioterapias y cuando llegamos aquí nos informa que falta un medicamento que no está completo, que falta de respeto es esto, para que nos citan.	1



TOTAL:	3
ATENCION AL USUARIO	
Inconformidad, porque la señora mona del módulo de atención al usuario me desordenó mis papeles que ya estaban organizados, me informó mal y me puso a caminar.	1
TOTAL DE QUEJAS:	39



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE AGOSTO DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por la buena atención que nos brindan las enfermeras del 4º piso son amables y atentas.	3
Agradecimientos, por el buen servicio de las enfermeras y médicos de la consulta externa.	5
Agradecimiento, a las enfermeras por su buena atención que nos brindaron en el servicio de hospitalización 6º piso.	3
Agradecimientos, a las enfermeras por su buen servicio que nos brindaron en el área de hospitalización 7º piso.	1
Agradecimientos, a las enfermeras del área de Quimioterapia por su buena atención y su calidad humana.	1
TOTAL:	13
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a todo el cuerpo médico por su dedicación y sus atenciones, son muy amables con los pacientes.	3
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Agradecimientos, al personal médico de este servicio por su buena atención.	3
HOSPITALIZACION 7º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por la buena atención que nos brindan.	1
ATENCION AL USUARIO	
Agradecimientos, a la funcionario de esta área que nos realizan encuesta en hospitalización 4º piso es amable.	1
Agradecimientos, a las funcionarias de esta área, son amables y orientan bien a los usuarios y nos colaboran.	1
TOTAL:	2
ÁREA QUIRÚRGICA	
Agradecimientos, al personal de esta área por su excelente servicio.	1
KONEKTA TEMPORAL LTDA	
Agradecimientos, a la Psicóloga por su buena atención y colaboración.	1
VIGILANCIA	
Agradecimiento, por la buena atención que brindan los funcionarios de esta área	1
PROMEDICAL DEL CARIBE LTDA	
Agradecimientos, al personal de esta área por su amabilidad y tienen todo limpio.	1
SERVICIO DE CALL CENTER	
Agradecimientos, al personal de esta área, su servicio ha mejorado mucho.	1
TOTAL FELICITACIONES:	27



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE AGOSTO DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Sugiere, que deben exigirle a los médicos que cumplan su horario en la consulta externa.	1
URGENCIA	
Sugiere, que cuando se llega aquí nos dejan esperando mucho tiempo para que nos brinden la debida atención, más cuando el paciente llega con un sangrado.	1
TOTAL:	
FARMACIA	
Sugiere, que en farmacia deben agilizar la entrega de los medicamento para la realización de las quimioterapia, nos citan a las 7:00 am y la traen a las 11:00 am	1
HOSPITALIZACION 4° PISO	
Sugiere, que deberían agilizar los procedimientos, mas por que dejan a los pacientes todo el día sin comer, además darnos informe de los resultados de los exámenes.	1
Sugiere, que deberían no solos prestarnos el servicio colocarnos los medicamentos, si no darnos algo para recreación.	1
Sugiere, debería tener más ventilación, aire porque hace demasiado calor, una cama auxiliar para los acompañantes y entretenimiento para los pacientes y familiares.	1
TOTAL:	3
FACTURACION	
Sugiere, que deberían facturar a los pacientes que tienen la citas para la 7:00 am y los demás después según el horario de su cita	1
TOTAL DE SUGERENCIAS	7
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	73



INFORME QUEJAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque el Call Center no está prestando bien el servicio por que llame solicitando una cita médica urgente explicando el caso de mi mamá, me colgaron el teléfono sin darme una solución, que falta de respeto y de humanidad.	1
Inconformidad, porque el Call Center no está contestado las llamada, necesito apartar una cita médica y no he podido, que está pasando, solo por este medio es que lo podemos hacer.	1
Inconformidad, porque vinimos a cumplir una cita médica, cuando llame no me informaron el número de copias que debía traer, me toco hacer dos veces la fila en la fotocopidora.	2
Inconformidad, porque la enfermera Mirleydis me trato muy mal, le solicite colaboración porque mi abuela estaba vomitando y el olor era muy fuerte, me dio ganas de vomitar, la enfermera respondió que si a mí me daba asco el vómito de mi abuela, que era mi familia que quedaba para ella, al final no me ayudo. El Servicio de Urgencia muy malo.	1
Inconformidad, por la mala atención de las enfermeras del 4º piso su trato es grotesco y son malgeniadas.	1
Inconformidad, porque los médicos en la consulta externa no están cumpliendo con sus horarios asignados, llegan 2 o 3 horas más tarde.	1
Inconformidad, por que el Dr. Valiente llega muy tarde a la consulta, nos citan a las 9:00 am son las 11:30 am y el medico no ha llegado.	5
Inconformidad, por que la auxiliar de la consulta externa donde atiende el Dr. Arturo, ella es bajita canosa es muy grosera, no tienen educación.	1
Inconformidad, porque las enfermeras del 7º piso le pedí colaboración para cambiarle el paño a mi abuela y me dijo que eso no le tocaba a ella, le pedí el favor otra enfermera y ella me dijo que esperara, vino una enfermera que lo estaba haciendo de mala gana y yo le dije que si estaba molesta que lo dejara así que yo lo hacía y ella me contesto.... Es que tú no sabes que nos están debiendo 4 meses me lo dijo con tono fuerte, yo le conteste que a mí no me importaba que respetara que si no le iba a dar una cachetada y ella me dijo, ven a dármele, al final mi abuela se me dijo, deja todo así. La enfermera se llama Melissa.	1
Inconformidad, por el Dr. Medicina Interna comienza atender desde la 1:00pm y son las 4:00pm y solo lleva 4 paciente.	1
TOTAL:	15
FACTURACION	
Inconformidad, porque en admisión de urgencia me dieron por perdida mi cedula la entregue cuando llegue para que me ingresara, y allí dijeron que me la entregarían cuando me dieran de alta, ahora nadie responde por mi documento.	1
AREA CIRUGÍA	
Inconformidad, porque a mi hermana le realizaron una Cirugía, y el medico no tomo en cuenta que necesitaba UCI y reserva de sangre, además en piso cuando se puso mal no le prestaron	2



la atención inmediata tanto de las enfermeras y médicos, mi hermana fallese por negligencia del hospital.	
Inconformidad, porque tengo varios meses de estar esperando que me realicen una cirugía y no me llaman, estoy angustiado por el tumor está más grande.	1
Inconformidad, porque en la salida de urgencia no hay luz por la madrugada, yo salía con mi hijo y como estaba tan oscuro pise mal me caí me golpee en el rostro, además de eso no me ayudaron me toco irme para otra clínica para que me atendieran.	1
Inconformidad, porque están pasando los días y no me han realizado la cirugía, me la han programado 3 veces y siempre sucede algo o porque no me ha visto el anesthesiólogo o por falta de materiales.	1
Inconformidad, porque mi mamá está hospitalizada esperando que le realicen una cirugía para ver cuál es el problema ella tienen una masa y se le está creciendo cada día más necesitamos que le diligencie rápido este procedimiento ya que es prioritario.	1
Inconformidad, porque estaba en la sala de cirugía para realizarme un procedimiento y después de dicen que no me lo pueden hacer porque falta de un aparato esto sucedió con el Dr. Pereira	1
Inconformidad, porque el personal de cirugía debe informar cómo esta los pacientes si ya salió y como salió, son muchas horas de espera y nos preocupamos.	1
TOTAL:	8
HOSPITALIZACIÓN 4º PISO	
Inconformidad, porque a mi mamá le han realizado varias biopsia y no le han encontrado nada en el tumor que tiene, ahora le van a realizar otra en la sala de cirugía, nosotros estamos preocupados porque no nos han dicho nada. Nos deben tener informados.	1
Inconformidad, porque a mi papa le realizaron una biopsia y él se siente muy mal y no le dan medicamento porque tienen que esperar los resultados.	1
TOTAL:	2
HOSPITALIZACIÓN 6º PISO	
Inconformidad, porque me tienen que realizar un TAC contrastado y se le pregunta a las enfermeras y no me informa nada, deberían tener más comunicación con los pacientes, estuve indagando según no hay contraste.	1
Inconformidad, porque a mi papa le realizaron una cirugía oftalmológica y desde ese día el medico no ha venido a verlo además le suspendieron los medicamentos.	1
TOTAL:	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Inconformidad, porque me estoy realizando una quimioterapia me citan a la 7:00 am y ya es medio día y de farmacia no han subido el medicamento porque aun lo está preparando,	1



paciente con esta enfermedad no puede esperar porque se puede descompensar	
SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, porque mi paciente llevo mal el Dr. Milciades lo dejo encerrado por mucho tiempo en el consultorio el salió yo saque a mi paciente lo coloque en la mitad del pasillo para que me lo atendiera, después de 3 hora fue que le prestaron el servicio.	1
Inconformidad, por el mal servicio de urgencia, mi mamá está sentada en una silla por muchas horas por que no hay camilla y ella tiene fractura de cadera.	1
Inconformidad, porque no hay especialista en esta área se demora para llegar y valorar a los pacientes.	1
Inconformidad, por que llegue varias veces a esta área para que atendiera a mi mama ya que ella después de la cirugía seguía mal, pero en urgencia me decían que esto era manejable en casa, pero ella cada día se ponía mas mal.	1
TOTAL:	4
VIGILANCIA	
Inconformidad, por el mal servicio de los vigilantes, ellos piden que le abran el bolso y meten la mano esto es una falta de respeto allí tenemos nuestras cosas personales y dinero, además son groseros.	1
Inconformidad, porque los vigilantes no están pendiente de nada no es la primera vez que se pierde algo de un carro hoy me tocó vivir esa experiencia, como es posible que ello se ponen a revisar los que entran y sale y no se den cuenta lo que está sucediendo en el parqueadero.	1
TOTAL:	2
CORPORACION ALIANZA	
Inconformidad, porque los alimentos los traen muy tarde y siempre es el mismo menú, aquí también hay pacientes diabéticos y no pueden comer muy tarde y como no se le puede dar otras cosa porque no está permitido.	4
GESTION AMBIENTAL	
Inconformidad, porque en hospitalización 4° piso en las habitaciones hay cucaracha, mosquitos, esto esta aumentando mas por favor tomar medidas en este caso.	1
MANTENIMIENTO	
Inconformidad, por la mala atención que brindan el ascensorista del turno de ese día	1
TOTAL DE QUEJAS:	40



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por el servicio excelente que nos brindaron las enfermeras y médicos del área Oncología Quimioterapia del 2º piso, gracia por su apoyo.	2
Agradecimiento, por el servicio que me brindaron las enfermeras 6º piso especialmente a la Jefa Durley es amable y colaboradora.	2
Agradecimientos, al personal de enfermeras y médicos de la consulta por su buena atención.	1
TOTAL:	5
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por ser unas magnifica personas, como ellas no se encuentran en ninguna otras parte.	2
HOSPITALIZACION 6º PISO	
Agradecimientos, al personal médico de este servicio por su buena atención.	2
CORPORACION ALIANZA	
Agradecimientos, al personal de esta área por su gran servicio especialmente a la Sra. Bertica que está pendiente.	3
PROMEDICAL DEL CARIBE LTDA	
Agradecimientos, al personal de aseo por mantener las habitaciones limpias.	3
SERVICIO DE VIGILANCIA	
Agradecimientos, a este grupo de trabajadores por su buena atención y su buen desempeño	1
IMAGENOLOGIA	
Agradecimientos, al personal por su excelente atención que nos brindaron.	1
SERVICIO DE CALL CENTER	
Agradecimientos, al servicio del call center ha mejorado el cien por ciento	1
KONKETA TEMPORAL LTDA	
Agradecimientos, a los camilleros por su buena atención y su colaboración.	1
TOTAL FELICITACIONES:	19



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015

SERVICIO DE CALL CENTER	
Sugiere, que cuando se llame para apartar citas medicas nos deben dar la información completa y decirnos que debemos traer copias de los documentos.	1
CORPORACION ALIANZA	
Sugiere, que deben variar el menú siempre es lo mismo.	1
CONSULTA EXTERNA	
Sugiere, que en la sala de espera de facturación colocar abanicos, el olor es muy fuerte y con esa multitud es más fuerte.	1
Sugiere, que las citas médicas no sean tan demoradas, se tiene que esperar hasta tres meses para que le asignen una cita con especialista.	1
TOTAL:	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Sugiere, que deben arreglar otro ascensor ya que es insuficiente para tantos usuarios que se movilizan hay que tener en cuenta que hay adultos mayores.	1
SUBGERENCIA QUIRÚRGICA	
Sugiere, que se debería colocar más sillas en la sala de espera, ya que se espera mucho tiempo que el paciente salga de cirugía.	1
HOSPITALIZACIÓN 4º PISO	
Sugiere, en las habitaciones les coloquen aire acondicionado el calor es muy fuerte por que allí muere el sol.	1
TOTAL DE SUGERENCIAS	7
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	66



INFORME QUEJAS DEL MES DE OCTUBRE DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque el Dr. Montoya se fue a ver el partido de Colombia, le llamaron y no regreso, es una falta de respeto para con los pacientes, gaste dinero en pasaje, Quien responde por eso?	1
Inconformidad, en hospitalización 7° piso por la irresponsabilidad de la enfermera jefe, llegamos tarde a la cita que se tenía programada para realizarle una resonancia con contraste. Es preocupante porque él cada día se ve peor, ahora tenemos que esperar más tiempo.	1
Inconformidad, porque en la consulta externa se necesitan más silla, el calor es desesperante, además de esto hay pacientes mayores de edad y los acompañantes los ponen a hacer fila, aprovechando que hay una fila preferencial. Los médicos no son puntuales.	2
Inconformidad, por que la enfermera de urgencia que estaba curando a mi familiar, dijo unas palabras fuertes cuando le vio la herida, esto va de mal en peor, mi familiar entró en una depresión, se supone que eso no se lo deben decir al paciente si no a los familiares.	1
Inconformidad, porque mi médico tratante el Dr. Pajera Neurólogo, no quiso cambiarme el medicamento que me está haciendo daño, me dijo que tomara la anterior bajo mi responsabilidad, él es el especialista por eso vengo aquí a buscar ayuda para mi salud	1
Inconformidad, por las llegadas tardes de los médicos a la consulta, deben respetar nuestro tiempo.	2
TOTAL:	8
AREA CIRUGÍA	
Inconformidad, porque me han programado 4 veces la cirugía estoy hospitalizado al final de día me dicen que no, tengo esos 4 días sin comer, soy persona diabética y esto me tienen muy preocupado, necesito que me resuelvan pronto esta situación.	1
IMAGENOLOGIA	
Inconformidad, por el trato nada profesional de los médicos, a la hora de realizarme el procedimiento no fue bien aplicada, no tomaron las muestras para la biopsia de mama por vía ecográfica con el cuidados que deben hacerlo. Mejorar el trato hacia los pacientes.	1
HOSPITALIZACIÓN 6° PISO	
Inconformidad, porque me realizaron una cirugía y se me infecto, me tienen que curar todos los días y no lo han realizado y es preocupante ya que es algo delicado.	1
PATOLOGIA	
Inconformidad, porque la secretaria de esta área es muy grosera, trata mal a los pacientes y tampoco deja que se le expliquen las cosas.	2
CORPORACION ALIANZA	
Inconformidad, porque los alimentos deben mejorarlos, están mal preparados, además siempre es lo mismo no cambian el menú todos los días es la mismo pollo y carne guisada.	3



SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, por el mal servicio de urgencia, llegue aquí a la 7:30 pm y son las 2.30 del día siguiente, no me han atendido, he solicitado una remisión por mi patología, embarazo ectópico, y tampoco me la dan, estoy preocupada por esto que me está pasando en este hospital.	1
Inconformidad, por el mal servicio de urgencia, a todos los acompañantes nos sacan por cambio de turno de guardia, este proceso dura una hora, mientras los pacientes están solos. No hay suficientes sabanas, como es posible que tengamos que tráelas de la casa.	1
TOTAL:	2
VIGILANCIA	
Inconformidad, por el mal servicio que nos presta estos funcionarios, nos salen con groserías y nos dicen que mientras estén de turno no nos van a dejar ingresar, que falta de respeto, el paciente está solo, a ellos no le importa.	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
Inconformidad, porque en hospitalización 4º piso deben colocar aire acondicionado en las habitaciones, ya que la contaminación es grande y los pacientes están respirando aire sucio.	2
PROMEDICAL	
Inconformidad, porque en hospitalización deben limpiar los abanicos están muy sucios y los pacientes está respirando aire sucios.	2
ATENCION AL USUARIO	
Inconformidad, porque la funcionaria de atención al usuario llevo a urgencia y ordeno a los vigilantes que ingresara varios de los familiares que estaba en la sala de reanimación donde se encuentra pacientes muy delicados, con este proceder está violando las normas y adema la seguridad de los pacientes que se encuentran en esta sala, así mismo en otra ocasión tomo una camilla para colocar un pacientes conocido de ella, como funcionaria de esta entidad debe conocer las normas que se aplican en cada servicio y el respeto que se debe tener.	3
TOTAL DE QUEJAS:	27



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE OCTUBRE DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por el excelente servicio que nos brindan las enfermeras del 4º piso.	2
Agradecimientos, por el buen servicio que nos brindan las enfermeras del 7º piso y las de urgencia.	1
Agradecimientos, por el buen servicio que nos brindan las enfermeras y médicos de Quimioterapia, son personas muy humana, amables y tienen un ambiente agradable en su área.	4
Agradecimientos, a las enfermeras del área de la Consulta Externa, por su amabilidad y colaboración.	1
TOTAL:	8
JOMEDICAL	
Agradecimientos, por la buena atención y servicio que nos brindan en esta área	1
IMAGENOLOGIA	
Agradecimientos, al personal de esta área por su buen servicio, colaboración, son muy amables y eficientes.	6
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por su buen servicio, especialmente al Dr. Moreno	2
ATENCION AL USUARIO	
Agradecimientos, a la funcionarios de esta área, organizan muy bien al personal en las fila de facturación y nos atienden bien.	1
U.T. OPERADORA DEL CARIBE	
Agradecimientos, al personal de facturación por su empeño y está agilizando la facturación.	1
ÁREA QUIRÚRGICA	
Agradecimientos, a todo el personal del 7º piso, Urgencia y los de Cirugía especialmente al Dr. Herrera y al Dr. Carlos Osorio por toda la colaboración en todo el proceso de mi cirugía.	1
Agradecimientos, al personal de esta área por su buen servicio.	2
TOTAL:	2
VIGILANCIA	
Agradecimiento, al personal de esta area por su buen servicio.	1
SUBGERENCIA CIENTIFICA Y PROYECTO SOCIAL.	
Agradecimientos, al Dr. Carlos Osorio, Medico Interno, por su colaboración en mi Cirugía	1
ASOMED	
Agradecimientos, al Dr. Herrera por su atención y amabilidad en mi cirugía.	1
TOTAL FELICITACIONES:	24



INFORME QUEJAS DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque el especialista llega tarde hoy a la 11:00 am y cuando se llamó para apartar las citas me dieron la cita para las 7:00 am, son muchas hora de diferencia, esto es una falta de respeto, por favor el tiempo de los pacientes también es valioso.	1
Inconformidad, con la atención de consulta externa, la señora que me atendió fue muy grosera. Esta queja que interpuso es para que mejore este servicio.	1
Inconformidad, por que las enfermeras del 4° piso deben tener cuidado con la asepsia hacia los pacientes, al tocarlos o al colocar el pato, además no están aplicando el medicamento a la hora indicada por el especialista.	1
Inconformidad, en el 7° piso las enfermera no tienen el cuidado necesario con mi mamá, paciente con unas escaras muy infectadas, no la están curando como debe ser, no la cambian de posición como fue recomendado por su doctor.	1
Inconformidad, por que vine a una cita médica, con el Dr. Valiente, no tiene consultorio para atendernos, que falta de respeto para con el Doctor y pacientes, por favor más organización.	7
TOTAL:	11
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	
Inconformidad, porque no están cumpliendo con la aplicación del tratamiento a mi hijo, tiene un cáncer en el pulmón, deben realizarle una quimioterapia, está esperando que lo llamen y nada, por favor un paciente con este diagnóstico no da para esperar.	1
HOSPITALIZACION 4° PISO	
Inconformidad, porque los médicos no examina a los pacientes como debe ser, tampoco nos explican que tiene el paciente, como familia del paciente nos interesa su estado de salud.	1
CORPORACION ALIANZA	
Inconformidad, porque los alimentos están mal preparados, la carne molida con mal olor, el arroz con pollo crudo, el revoltillo de huevo muy desagradable, no pedimos cantidad si no calidad, por favor cambiar el menú por lo menos 2 a 3 veces en la semana.	6
UNION TEMPORAL ASEO DEL CARIBE	
Inconformidad, porque los baños de urgencia siempre están sucio.	1
SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, porque en urgencia hace mucho calor es incómodo para los pacientes, por favor colocar aire acondicionado.	4
Inconformidad, por el mal servicio de urgencia, llegue con medio cuerpo dormida y la cara doblada me dejaron todo un día sentada en una silla, se me hincharon los pies. El doctor me atendió bien pero las enfermeras no cumplen las órdenes de los médicos.	1
Inconformidad, por la mala atención de esta área, además no hay cama.	3
Inconformidad, porque en esta área se llega muy mal y nos dejan 2 días sentados en una silla esto es inhumano, además de eso no me han realizado nada.	1
Inconformidad, por la atención pésima que tienen en urgencia, estoy esperando que me realicen una placa y no me la han hecho por que la maquina está dañada.	1
TOTAL:	10



VIGILANCIA	
Inconformidad, porque los vigilantes son groseros y mal educados, no saben explicarle a los pacientes normas del Hospital, se limitan en decirnos no se puede y ya. Por favor capacitarlos en atención al usuario.	5
Inconformidad, por el mal servicio de estos funcionarios, tratan muy mal a los pacientes, esto también lo escucho en la consulta donde espero al médico, pero las personas le da miedo en colocar las quejas, yo sé que estas quejas son para que mejore el servicio, además ellos están dejando mal al hospital.	1
Inconformidad, por el mal servicio de estos funcionarios,	
Inconformidad, porque fue golpeada por unos guarda cuando se estaban peleándose en las escaleras. Que la falta de profesionalismo de estos funcionarios, como es posibles que dentro de su sitio de trabaja estén peleando.	1
TOTAL:	7
PROMEDICAL	
Inconformidad, porque algunas de la funcionarias de este servicio no realizan bien el aseo, además son groseras.	
FACTURACION	
Inconformidad, porque pedí el favor en facturación de UCI para cargar mi teléfono, cuando lo voy a buscar no estaba y el cargador estaba en el lugar donde se coloca el facturador. Nadie me da razón de mi teléfono.	1
LABORATORIO	
Inconformidad, porque estoy en urgencia y se toma la muestra para realizarme unos laboratorio y estos se demoran demasiado para entregar los resultados, estos fue tomado a las 6:00 am y ya son las 1:30pm y no han traído los resultados.	1
TOTAL DE QUEJAS:	37



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, por la buena atención que nos brindan el personal de esta área, nos contesta el teléfono y las citas son rápidas.	1
Agradecimientos, por el buen servicio que nos brindan las enfermeras de la Urgencia.	1
Agradecimiento, a las enfermeras por su buena atención que nos brindaron en el servicio de hospitalización 6° piso.	
Agradecimiento, a las enfermeras por el buen servicio que nos brindaron, hospitalización 7° piso.	3
TOTAL:	5
SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA	
Agradecimientos, a todas la enfermeras del esta área por su buenas atenciones.	1
HOSPITALIZACION 7° PISO	
Agradecimientos, a los médicos por su buena atención.	2
FACTURACION	
Agradecimientos, al funcionario de facturación de urgencia por su buena atención.	1
IMAGENOLOGIA	
Agradecimientos, es buena atención que nos brindan.	1
ÁREA QUIRÚRGICA	
Agradecimientos, al personal médicos por su excelente servicio.	1
KONEKTA TEMPORAL LTDA	
Agradecimientos, por la buena atención de los médicos de urgencia especialmente a la Dra. Kelly Vitola.	1
VIGILANCIA	
Agradecimiento, por la buena atenciones que nos brindan, son atentos y colaboradores.	8
PROMEDICAL DEL CARIBE LTDA	
Agradecimientos, al personal de esta área por su esmero en tener todo limpio.	3
TOTAL FELICITACIONES:	23



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2015

IMAGENOLOGIA	
Sugiere, se deben mejorar más en esta área, para que sea el mejor.	1
TOTAL DE SUGERENCIAS	1
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	61



INFORME QUEJAS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Asistencial:	
Inconformidad, porque no dan las información clara y eficiente, la orientación debe ser más precisa, de esta formar no nos ponen a caminar de un lado para otro.	1
Inconformidad, porque he llamado para apartar una cita médica al Call Center, no he podido, no contestan solo una vez pero me colgaron, por favor corregir esta irregularidades.	1
Inconformidad, con el médico especialista Medicina Interna, el Dr. Senén Álvarez se demora mucho tiempo con un paciente, es bastante lento.	2
Inconformidad, por que las enfermeras del 7° piso son groseras, mi paciente de 93 años de edad, con un dolor desde la mañana, por la tarde nos informaron que en el hospital no tenía medicamento, como es posible que dejen sufrir a una persona de esa edad por mucho tiempo,	1
Inconformidad, por que las enfermeras del 7° piso no tienen el cuidado con los pacientes a mi paciente, no la curan como debe ser, la escara esta cada día peor, en realidad este servicio es deficiente.	1
TOTAL:	6
HOSPITALIZACION 4° PISO	
Inconformidad, porque mi paciente tiene mucho tiempo hospitalizado y no ha ingeridos alimentos, deben buscar una forma de alimentarlo. Estamos muy preocupados.	1
HOSPITALIZACION 6° PISO	
Inconformidad, porque mi paciente fue operada de cálculo de la vesícula y el mismo día le dieron de alta, el médico no le mando medicamentos, ni las recomendaciones, solo le dio la cita en 10 días, la paciente se puso muy mal la ingrese por urgencia y llegamos a la 6:00 am y la atendieron a las 3:30 pm, le prestaron el servicio por que se desmayó, como es posible que alguien llega de urgencia recién operada y la tratan así, sean más humano	1
SERVICIO URGENCIA	
Inconformidad, porque en esta área se me perdió la billetera y nadie me dio razón, se me perdió el dinero que tenía \$150.000. Soy persona de bajos recursos.	1
VIGILANCIA	
Inconformidad, por el mal servicio de estos funcionarios, llego aquí para realizarme unos laboratorios y ellos no me dejaban ingresar, además de eso su trato fue grosero.	1
Inconformidad, porque los vigilantes tratan muy mal a los usuarios, no tienen el cuidado en revisar a las motos y taxis, pero a los usuarios si nos revisan todo.	1
TOTAL:	2



ARCHIVO CLINICO	
Inconformidad, porque archivo no entregan las historias a tiempo, no me han podido atender por que no la encuentra. Por favor sean más organizados.	1
KONEKTA TEMPORAL LDA	
Inconformidad, porque estuve realizándome una tomografía, el camillero me llevo, paso mucho tiempo para volver por mí, esto es incómodo estar mucho tiempo sentado en la silla de rueda.	1
TOTAL DE QUEJAS:	13



INFORME FELICITACIONES DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015

Asistencial:	
CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ENFERMERIA	
Agradecimientos, a las enfermeras del 4º piso por su buen servicio y sus atenciones.	2
Agradecimientos, por las buenas atenciones a las enfermeras del 6º piso.	1
Agradecimientos, a las enfermeras por su buen servicio, área de hospitalización 7º piso.	1
TOTAL:	4
HOSPITALIZACION 4º PISO	
Agradecimientos, a todo el cuerpo médico por sus atenciones y su amabilidad.	1
HOSPITALIZACION 7º PISO	
Agradecimientos, a los médicos por su buena atención.	1
IMAGENOLOGIA	
Agradecimientos, a los funcionarios de esta área por su buen servicio y atención.	2
GERENCIA	
Agradecimientos, por su gran labor que está realizando en este hospital.	1
KONEKTA TEMPORAL LTDA	
Agradecimiento, a los camilleros por su buena atenciones, colaboracion y su amabilidad.	2
VIGILANCIA	
Agradecimiento, a los guardias de seguridad por sus buena atencion y colaboracion.	4
TOTAL FELICITACIONES:	15



INFORME SUGERENCIAS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015

CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE ENFERMERIA	
Sugiere, que la información sea más clara, que nos den la hora exacta de la cita, porque llegamos aquí y pasamos toda la mañana para que nos atiendan.	2
AREA QUIRURGICA	
Sugiere, que de la sala de cirugía nos deben informar como esta el paciente, mi paciente ingreso a los 11:00 am y son las 4:50 pm no tenemos información, esto no debe ser asi por que nos angustiamos muchismo.	1
TOTAL DE SUGERENCIAS	3
TOTAL QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS:	31



IV. GESTION DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS EN LA ESE

4.1 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Con el propósito de brindar los mejores servicios y atención a nuestros usuarios y sus familiares, la ESE Hospital Universitario del Caribe Cuenta con la Oficina de Información y Atención al Usuario – SIAU; para que se gestionen sus quejas, requerimientos, solicitudes, reclamos, peticiones, felicitaciones y todo aquello relacionado con el proceso de atención y comunicación organizacional y funcional; mediante una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios mediante las quejas, reclamos o sugerencias.

Este Proceso de información y atención al usuario, está caracterizado por tres procedimientos:

1. Orientación y Atención al Usuario.
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

4.2. Orientación y Atención al Usuario

La Oficina de Atención al Usuario está dispuesta de la siguiente manera para orientar a los usuarios en todas sus inquietudes:

- Una oficina de Atención al Usuario, ubicada en el segundo piso del edificio del Hospital, la cual cuenta, con un Supervisor del personal del SIAU, y dos técnicos para recibir todas las quejas, sugerencias, felicitaciones, orientación y todas las inquietudes que presenten los Usuarios y/o sus familiares.
- Un módulo de Atención al Usuario, ubicado en el área de Consulta Externa del Hospital, el cual cuenta con cuatro (4) funcionarios encargados de orientar, colaborar, revisar documentos, resolver inquietudes de los usuarios y familiares.

Además la ESE Hospital Universitario del Caribe dispone de canales de comunicación directa para el Usuario como son:



CANAL	MODO DE CONTACTO	
TELEFONICO	Línea telefónica directa 6697200 PBX 6724340 ext. 206-219-289	
	Línea Celular 3215406546	
FISICO	Toda correspondencia, carta, oficio o escrito	
VIRTUAL	Página Web	www.hucaribe.gov.co
	Correos Electrónicos	contactenos@hucaribe.gov.co quejasyreclamos@hucaribe.gov.co
PRESENCIAL	Proceso personalizado en la oficina y en el módulo de Atención al Usuario ubicados en el segundo piso del Hospital	
BUZONES	En todos los pisos habilitados se encuentran uno o más buzones donde los usuarios puedan escribir en los formatos ubicados en cada buzón sus quejas, sugerencias y felicitaciones (en total 10 buzones), se hace abren los buzones cada 15 días, y se realiza el procedimiento establecido para dar las respuestas en el término establecido por Ley.	

Esta actividad hace referencia a la atención y escucha activa del usuario, sus familiares y/o partes interesadas cuya dinámica de funcionamiento registra las siguientes características;

Solicita información adicional si es necesario, con el fin de dar asesoría, orientación y/o entregar respuesta o servicio según lo solicitado.

Hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando o solicitando colaboración a funcionarios de otros servicios o áreas del Hospital, ya sea personal, virtual o telefónicamente.

Busca apoyo en otras entidades (como EPS, secretarías de salud, etc.) cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

Busca siempre mostrar al usuario la comprensión y colaboración por su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual.

Tenemos como preceptos de gestión gerencial que una institución crece, en la medida en que cada queja, se asuma como un reto de mejoramiento en el servicio en el cual se origine.



4.3. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos

Los elementos generadores de reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos de los usuarios son la herramienta fundamental para el Sistema de Gestión Integral de Calidad, ya que este se ve fortalecido con la participación oportuna en la manifestación concreta de elementos que son oportunidades de mejora para nuestra Institución, porque la Institución crece en la medida en que estos elementos se asuman como un reto en cada servicio donde se originen.

Uno de los procesos propios del SIAU es el trámite de los Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos; la oficina de Atención al Usuario se encarga de recibirlos o retirarlos de los Buzones, clasificarlos, radicarlos y enviarlos al servicio o área pertinente para establecer las medidas correctivas.

Se realiza un plan de acción o tomar las decisiones necesarias.

Estas manifestaciones pueden hacerse llegar por cualquiera de los medios de acceso descritos anteriormente y deben contener información clara del usuario para contactarlo y facilitar así la entrega de la respectiva respuesta.

Se da respuesta final al usuario de forma escrita al usuario, si este no se acerca a retirar la respuesta, se le da de forma verbal, realizándole una llamada telefónica al número que dejó de contacto, por parte de uno de los funcionarios de Atención al Usuario, dándole la repuesta a su requerimiento y solicitando que se acerque al nuestras oficinas a retirar la respuesta escrita.

Con base en las indagaciones realizadas por cada director o líder de proceso, esta respuesta se da en un término no mayor a 10 (diez) días hábiles contados desde el momento de la recepción en la Oficina de Atención al Usuario.

En los casos en que debido a la dinámica de los servicios o la complejidad de la situación presentada se requiera un término mayor para responder, se contactará nuevamente al usuario informando que se requiere un tiempo adicional para darle la respuesta final.

Se tiene como mecanismo de seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, los recordatorios que se envían por escrito a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para los diferentes subgerentes, jefes de oficina y encargados de cada área o servicio del Hospital. Además se cuenta con los siguientes indicadores:



INDICADOR	INTERPRETACION	META
INDICE DE SATISFACCION (Indicador de la imagen Institucional)	Entre el 0% y el 50% se considera que una Institución genera mayor insatisfacción y que no cumplen las expectativas de los usuarios. Entre el 50% y 85% se considera una satisfacción regular (es un campo neutro) donde no se ha logrado llegar a cumplir las expectativas de los usuarios. Superior al 85% se considera que la institución genera un mayor grado de satisfacción y de opinión positiva, que se está cumpliendo con las expectativas de los clientes	Superior a 85%
INDICE DE QUEJAS	El indicador del porcentaje de quejas resueltas se realiza mediante una formula la cual es: El porcentaje de Quejas Resueltas es igual al número de quejas puestas por los usuarios resuelta entre el número de quejas presentadas por los usuarios por 100, el término de tiempo es mensual.	Superior a 90%
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTAS A LAS QUEJAS O RECLAMOS	Establece el número de días hábiles promedio en que se le da respuesta a las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios	Menos de 10 días

Por otro lado, desde la oficina de Desarrollo Estratégico siguiendo el Programa del Sistema de Gestión Integral de Calidad del Plan de Acción como parte del Plan de Desarrollo Institucional, se cuenta con el Proyecto Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos, cuyos informes se realizan mensualmente, como lo indica la tabla a continuación:

PRODUCTO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
GESTION DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Recepción de la queja, reclamo, felicitación o sugerencia a través de los diferentes medios que cuenta el Hospital	Diariamente y en buzones cada 15 días	Supervisor Atención al Usuario y funcionarios Siau
	Clasificar, analizar, codificar y/o enviar información a las respectivas áreas o servicios	Diariamente	Supervisor Atención al Usuario y Tecnólogo encargado de las quejas, felicitaciones y



PRODUCTO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
			sugerencias
	Dar respuesta a todos los usuarios que presentaron algún requerimiento al Hospital	Diariamente	Supervisor Atención al Usuario y funcionarios Siau
	Seguimiento a la gestión de la respuesta al Usuario	Diariamente	Supervisor Atención al Usuario y funcionarios Siau
	Orientación y Atención al Usuario	Diariamente	Supervisor Atención al Usuario y funcionarios Siau
	Informe de queja, sugerencias y felicitaciones	Mensualmente	Supervisor de Atención al Usuario

4.4 Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

La medición de la Satisfacción del Usuario, es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con diferentes servicios recibidos en el Hospital. Cuando hablamos del usuario, nos referimos tanto al cliente externo de los servicios, como al cliente interno de los productos y servicios intermedios que se generan en los diferentes subprocesos o actividades de la atención en salud.

Una vez realizadas las encuestas por los funcionarios de Atención al Usuario, en cada uno de los servicios que presta el Hospital, se realiza una tabulación de todas las encuestas por servicio y se precede a realizar un informe mensual del Grado de Satisfacción del Hospital, donde se incluye el Grado de Satisfacción

Global, como el análisis servicio por servicio, teniendo en cuenta cada una de las sugerencias que dan los Usuarios para mejorar el servicio y la Institución.

De acuerdo con los resultados obtenidos se deben determinar acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.



V. GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS

En el siguiente resumen emitido por la oficina de sistema de información y atención al usuario se establece el comportamiento de la gestión de quejas y reclamos de los usuarios en la vigencia:

RELACION DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 2015		
TOTAL QUEJAS 2015	418	100%
TOTAL QUEJAS RESPONDIDAS	322	77%
TOTAL SUGERENCIAS 2015	33	100%
TOTAL SUGERENCIAS RESPONDIDAS	11	33%
TOTAL FELICITACIONES 2015	235	100%

Fuente: Oficina SIAU

Haciendo un análisis de las Quejas presentadas en el 2015, encontramos que de las quejas presentadas, en primer lugar se presenta un 12% de quejas presentadas por incumplimiento de los médicos en sus horarios, sobre todo en su mayoría en la Consulta Externa, además de incumplimientos por procedimientos, exámenes y cirugías, intervenidos en su momento, mejorando la precepción de los servicios prestados al usuario.

En segundo lugar se presenta un 11% de quejas presentadas por la mala atención del Call Center, en esto hemos trabajado mejorando el servicio del call center que el año pasado presento un 47% de quejas presentadas, bajando de manera representativa este porcentaje por las medidas y acciones correctivas tomadas por el Hospital.

Un pequeño porcentaje se relaciona con la prestación de servicios de Vigilancia, atención de las enfermeras, Dando respuesta de manera inmediata y realizando acciones de mejoramiento.

La mayoría de las Sugerencias son solicitando aire acondicionado para las habitaciones, más sillas y más abanicos en ciertas áreas, mejorar la alimentación.

En cuanto a las Felicitaciones se dan por la conformidad con el servicio recibido por el personal asistencial, Enfermeras y Médicos, especialmente en las áreas de Hospitalización 4º, 6º y 7º Piso, Urgencias y Consulta Externa, felicitan por el buen servicio, buena atención, por el buen personal médico, por la calidad y responsabilidad de estos.