

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUIMIENTO PRIMER TRIMESTRE 2021

No. de la queja, sugerencia, felicitación	Tipo	Fecha recibido	fecha de respuesta	dias de respuesta	Medio por el cual se interpone la queja	Motivo de la queja o sugerencia	Nombres y Apellidos	Documento	POBLACION (madre cabeza de hogar, afro, menor, víctima, tercera edad, embarazada, discapacitado, ninguna)	Área	Funcionario de la atención o contra quien recae la queja o felicitación	EPS	Teléfono	Observaciones	Respuesta
1	QUEJA	18/01/2021	26/01/2021	8 dias	SIAU	Usuario manifiesta molestia ya que ha tratado de comunicarse 50 veces con laboratorio sin respuesta alguna , pero el telefono timbra y no le contestan	BRIAN LIEVANO	1.097.038.481	NINGUNA	LABORATORIO	ADRIANA JARAMILLO	ASMET	3003510944	NINGUNA	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario ( SIAU) se revisa la situación con el responsable de asignar citas en laboratorio quien informa que el 16 de diciembre hasta el 30 de diciembre 2020 el laboratorio solo atendió urgencias, por aislamiento de las bacteriólogas lo cual reproso la asignación de citas a los usuarios. Ofrecemos disculpas y estamos prestos a cualquier otra inquietud que surja.
2	QUEJA	05/02/2021	12/02/2021	7 DIAS	SIAU	Me siento inconforme con esta señorita ,porque no se logra comunicación y no mantiene atenta a la atención que debo recibir nunca esta y si contesta un whatsapp son 3 días después, he tenido inconvenientes con mi ecografía tengo 7 meses de gestación y a la fecha no me la han realizado, pero mi mama tiene 3 meses y ya le han hecho la primera ecografía no entiendo tanta desorganización y siendo un embarazo de alto riesgo.	Yulieth Fernanda Ballasteros	1.097.041.092	ninguna	Salud Publica	Tatiana Colina	Asmet	3127398590	ninguna	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario ( SIAU) se socializa con la funcionaria encargada del programa de gestantes Tatiana Colina, la cual nos aclara que la cita no estaba asignada, como es de conocimiento de las gestantes en general, cinco días antes de la fecha se debe solicitar por parte de la usuaria programar el próximo control contactándose con la funcionaria a cargo del programa. Se revisara el proceso de asignación de citas para gestantes para hacerlo más ágil y disminuir posibles barreras de acceso.
3	QUEJA	05/02/2021	12/02/2021	7 DIAS	siau	Yo como usuaria me expreso que llevo 40 minutos parada en la puerta principal donde puedo visualizar a las funcionarias en que no cogen el teléfono para contestar las llamadas no alcance hacerles video, porque si llamaba no podía hacerlo ,se pararon al mismo tiempo a desayunar , donde se entienden que no son cuerpos gloriosos y que deben hacerlo pero no al mismo tiempo que se relevan.	Luisa Fernanda Pino	1.097.037.290	ninguna	caja	Caja	Asmet	3133796392	ninguna	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario ( SIAU) se socializa con la Coordinadora de facturación la cual nos aclara que en consulta externa son dos funcionarias contestando el teléfono para dar las citas de 7 :00 AM a 10:00 AM ,no se visualiza que cojan el teléfono para contestar porque utilizan diademas o audifonos. Además se alternan para sacar un tiempo y realizar una pausa activa la cual no es al mismo tiempo.
4	QUEJA	01/02/2021	05/02/2021	4 DIAS	SIAU	Me envían por urgencias a tomarme una Radiografía de hombro derecho y el radiólogo empieza acosarme diciéndome que ojos tan lindos, que labios tan sensuales, no dejo que me quitara el tapabocas sabiendo que yo lo podía hacer y el fue el que lo hizo y me decía uno porque es feo y antojado, pero usted es muy hermosa v se me empezó acercar como con	Alejandra Maria Londoño	25.024.466	ninguna	RX	Diego Fernando Aristizabal	SOS CONTR	3184585806	ninguna	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario ( SIAU) se realizo socialización con el técnico de Rayos X Diego Fernando Aristizabal quien manifestó por escrito que efectivamente le dijo un piropo refiriendo "Que ojos tan bonitos" evidencia que los labios estaban muy resacos. Que realizo secado de cara
5	QUEJA	23/03/2021	30/03/2021	7 DIAS	SIAU	Recibi el día 10 de marzo de 2021 llamada de laboratorio para que esperara llamada del Doctor porque los exámenes habían salido alterados, pasaron ese día y los restantes y no me llamaron. Al sábado en la mañana me llamaron de farmacia que ya estaban los medicamentos sin a ver tenido consulta.	Elizabeth Villada	25022105	NINGUNA	CONSULTA EXTERNA	DIEGO ZULUAGA	ASMET SUB	3116130773	NINGUNA	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario ( SIAU) se procedió a enviar a la temporal de soluciones efectivas copia de la queja ya que a través de dicha Entidad el profesional Diego Fernando Zuluaga Presta los servicios para que ellos inicien el respectivo tramite de llamado de atención. Para que de esta manera esta situación no se vuelva a presentar

6	QUEJA	24/03/2021	30/03/2021	6 DIAS	SIAU	Soy una usuaria del hospital, el pasado jueves fui atendida por teléfono por el Dr Zuluaga para transcribirme unos exámenes, me dijo que el viernes recogía la orden, vine cinco veces el viernes y nada, el sábado y nada el martes y nada y por último me dice la niña de atención al usuario a las 8 y 15 que debía pedir una cita, que quería esa queja por escrito y no me la recibio, me dijo que si estaba la orden en farmacia, pero era mentira, me negaron la atención con la Dra Echeverry y es una falta de respeto para con los usuarios y por último soy de la eps contributivo y siempre me mandan para esmet, pero es el hospital que me debe actualizar los datos	Martha Lucia Restrepo Quintero	25.018.105	NINGUNA	CONSULTA EXTERNA	DIEGO ZULUAGA/ ATENCION AL USUARIO	ASMET SUB	3113161325	NINGUNA	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario ( SIAU) se procedió a enviar a la temporal de soluciones efectivas copia de la queja ya que a través de dicha Entidad el profesional Diego Fernando Zuluaga Presta los servicios, para que ellos inicien el respectivo tramite de llamado de atención. Se recomienda mejorar la información brindada al usuario no negar la posibilidad de manifestar sus inquietudes, quejas y sugerencias.
7	QUEJA	25/03/2021	05/03/2021	10 dias	SIAU	Como usuaria pongo queja ya que el radiólogo fue grosero y me trato de chismosa, porque no le tomo bien la radiografía a mi hermana con la puerta abierta y al minuto le dijo que ya y nos despacho con groserías y no me informo cuando reclamaba el resultado	Gloria Amaparo Restrepo	25.026.417	NINGUNA	RX	DIEGO ARISTIZABAL	SISBEN	3206542047	NINGUNA	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario ( SIAU) se notifico a la empresa REM (Imágenes Diagnosticas S.A.S) la cual es la encargada de manejar este proceso. Se solicito cambio del tecnólogo y se esta a la espera de conseguir quien lo pueda reemplazar. Se pide excusas por lo sucedido y esperamos que no se repita esta clase de inconvenientes
8	BUZON	28/03/2021	06/03/2021	9 DIAS	SIAU	Para sugerir que algunos de los que atienden en el hospital deben estar mas pendientes de las personas. Estar mas dedicados a su trabajo ya que la salud es lo mas importante, porque igual que ellos también tenemos familia que necesita mas urgente la salud, por eso hay mucha negligencia en tantos hospitales y en este esta ocurriendo lo mismo	ANONIMA	ANONIMA	NINGUNA	URGENCIAS	AREA DE URGENCIAS	ANONIMA	ANONIMA	NINGUNA	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted en el buzón de sugerencias del área de urgencias, se socializo con la Coordinadora Lina Marcela y se recalca la importancia de una atención humanizada en el servicio y con amabilidad.
9	QUEJA	30/03/2021	06/03/2021	7 DIAS	SIAU	La falta de responsabilidad del hospital, que nos llamaron a la ecografía para después salir que no, que se acabo el papel y que para el 8 de abril. Cuando habemos unas que vivimos lejos y que perdedora de tiempo y uno con ganas de saber como esta el bebe y que falta de respeto de este hospital	Marisol Ocampo	1097038363	NINGUNA	ANGEL EDUARDO LUNA	ECOGRAFIAS OBSTETRICAS	ASMET SUB	3147436901	NINGUNA	Informamos que una vez socializada e investigada su queja por la coordinadora Medica, nos permitimos ofrecerles disculpas por el incidente ya que es primera vez que esto sucede, por lo cual los funcionarios involucrados en este servicio se han comprometido a realizar la verificación del stock de insumos para la normal prestación del servicio y evitar que este tipo de incidentes se repita