

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUIMIENTO DE II TRIMESTRE 2021

No. De la queja, sugerencia, felicitaciones	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
10	QUEJA	08/04/2021	19/04/2021	11 DIAS	SIAU	Manifiesto inconformidad por cita presencia de crecimiento y desarrollo el día 8 de abril a las 10:00am consultorio 10, al momento de asistir me dicen que es en el consultorio 10, después de 5 minutos me doy cuenta que el consultorio estaba ocupado con otro medico que esta haciendo ecografías, me dirijo a cajas y me informan que me dirija al consultorio 12 donde sale otro medico y no es, hasta que vuelvo a cajas y me dicen que es con la Dra Valentina Zuluaga y que se encuentra en el consultorio 14, me dirijo y hablo con la Dra. la cual me manifiesta que no va atender el control de manera presencial porque esta atendiendo llamadas y que en el sistema le aparece la cita a las 6:30 pm .le manifiesto que si puede ser atendida la consulta por llamada a lo que me responde que "NO" me parece una falta de respeto que me citen a una hora y me pongan de allá para acá y perdí toda la mañana ya que es complicado en	DANIELA OCAMPO	1097040811	NINGUNA	CYD	ALEJANDRA CHICA	MEDIMAS SUBSIDIADO	3142309685	NINGUNA	Informamos que una vez socializada e investigada su queja por la coordinadora Medica y la Jefe Gloria Cristina Castañeda, se le informa al profesional Dra. Valentina Zuluaga la importancia de la humanización del servicio y trato cordial con el usuario. Con respecto a las citas del programa de Crecimiento y Desarrollo a cargo de la promotora Alejandra Villegas Chica será evaluado el tema de los horarios de asignación para realizar el respectivo plan de mejoramiento.
11	buzon	23/04/2021			buzon	Mi inconformidad es porque iban a trasladar a mi hijo para Armenia y que tenía que esperar la remisión la cual llego ligero pero eran a las 9:30 pm y mi niño de 6 años sin comer y para el colmo nunca se arrimo una enfermera a preguntar como estaba o que medicamento le podía dar para el dolor de su brazo, es un niño de 6 años y también es prioridad pienso que están vulnerándole el derecho a la salud y el buen cuidado, en esta situación si es debido que hay poco personal o no hay ambulancias para el debido transporte de los pacientes.	FRANCY LORENA CORRALES	1.004.732.987	NINGUNA	URGENCIAS	N/A	ASMET SUB	3126473323	NINGUNA	Me permito informar que después de encontrar queja en el buzón del área de urgencias se informó al coordinador del área Dr. Juan David Arango la inquietud e inconformidad suya, la cual se realiza revisión de la historia donde se evidencia que fue atendida y se le da el diagnóstico de una Hemorragia Gastrointestinal, se indica tramite de remisión a la paciente en la clínica Central del Quindío. Nuestro compromiso para con los pacientes es brindarles una atención cálida integral y con sentido humano, con el fin de garantizar una excelente atención
12	buzon	23/04/2021			buzon	Por el motivo que traje a mi hermana muy grave y el Dr Armando Pinilla la recibió pero no le tomo signos vitales, ni la presión ni un electro, supuestamente para el era gastritis le falta mucho para atender bien	LUZ ADRIANA CASTRO		NINGUNA	URGENCIAS	N/A			NINGUNA	Me permito informar que después de encontrar queja en el buzón del área de urgencias se informó al coordinador del área Dr. Juan David Arango la inquietud e inconformidad suya, la cual se realiza revisión de la historia donde se evidencia que fue atendida y se le da el diagnóstico de una Hemorragia Gastrointestinal, se indica tramite de remisión a la paciente en la clínica Central del Quindío. Nuestro compromiso para con los pacientes es brindarles una atención cálida integral y con sentido humano, con el fin de garantizar una excelente atención
13	QUEJA	26/04/2021			SIAU	El motivo de mi queja es por abuso sexual ya que el sábado tenía cita en RX, Ingrese y el señor me hizo quitar de la cintura para arriba todo, no me entrego la bata, y me dijo que me acostara boca arriba, sobre la camilla cuando estaba acostada me dijo que me bajara el pantalón mucho mas debajo de la rodilla, y empezó a mirarme un tatuaje que tengo en medio de los senos y empezó a decirme que "Hermoso tatuaje" que cuantos tenía y empezó a mirarme los de la mano y el de arriba de los senos, entonces me tomo la radiografía y le dije que si ya hablamos terminado y me dice que apenas vamos por la mitad que tranquilla que no me iba a doler, luego me hizo poner de espalda, y que le dijera porque me estaba haciendo la radiografía le dije que era por un golpe muy fuerte y empezó a preguntarme de arriba hacia abajo, que si me dolía cuando llevo	Leidy Johana Marin Arrieta	1.016.062.977	NINGUNA	RX	Diego aristizabal	NUEVA EPS	3228721014	NINGUNA	Conforme a la queja recibida, la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESUS DE QUIMBAYA, inmediatamente tuvo contacto con el Representante Legal de la empresa REM, quien es la encargada de enviar técnico operador del servicio de RX, con el fin de que nos informara las gestiones realizadas de manera interna, así mismo se requirió que en el término de 4 días calendario, fuese asignado a nuestra E.S.E. un nuevo técnico con el fin de continuar con la prestación del servicio, solicitudes que fueron acatadas, realizando el cambio del personal, e informándose al señor DIEGO ARISTIZABAL que sería removido del servicio que prestaba en nuestro Hospital. Es importante mencionar, que para la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESUS es fundamental el trato respetuoso y eficiente a nuestros pacientes, por lo que
14	QUEJA	27/04/2021			SIAU	Llevo mas de 15 días tratando de pedir una cita para laboratorio, las pocas veces que me han contestado no me la dan porque soy paciente crónico y debe ser cada 3 meses aunque en el carnet dice tratamiento a 1 mes, tengo días de mas de 250 llamadas registradas	Maria del Carmen Valencia Cardona	25.015.323	NINGUNA	laboratorio	Diana Martinez Yepes	ASMET SUB	3206608185	NINGUNA	Me permito informar que para dar solución a la queja, se solicito a la coordinadora del área socializar con la funcionaria Diana Martinez Yepéz que al momento de asignar la cita para laboratorio tener en cuenta los pacientes de crónicos que tienen formulación a un mes y requieren que los exámenes se realicen para ese periodo como lo demuestra el carnet que manejan los pacientes de control. se pide excusas por lo sucedido y se hará una capacitación con la funcionaria en el tema para que no se repita esta clase de inconvenientes.
15	QUEJA	28/04/2021			SIAU	Inconforme con el servicio de citas en el laboratorio que se recomienda ampliar el cupo o buscar otro recurso y que haya una capacitación al personal en general, en atención al usuario para brindar una mejor información			NINGUNA	laboratorio	N/A			NINGUNA	
16	QUEJA	04/05/2021			SIAU	Realizo esta queja porque desde mi punto de vista y teniendo como antecedentes que la prueba de covid fue positiva considero que la profesional de la salud Dra. Cuesta Lara le falta mas calidad humana ante los pacientes que llegan al Hospital Sagrado Corazón de Jesús en búsqueda de una buena atención que les ayude a recobrar su salud	JORGE ANDRES HERRERA	18.469.110	NINGUNA	URGENCIAS	Dra Jenifer Cuesta	COSMITET	3188267739	NINGUNA	Hemos revisado la historia clínica del día de la atención, en donde se ha evidenciado condiciones de ingreso del paciente a nuestra institución, el cual cumple criterios para la toma de muestra bajo hisopado nasofaríngeo (PCR) y aislamiento preventivo, la cual fue realizada sin complicaciones según reporte. Nuestro personal asistencial se encuentra capacitado para la realización de dicha muestra, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y de manejo COVID 19 según guías de Ministerio de Salud y la Protección Social. Durante la pandemia se han presentado aumento del requerimiento de toma de muestras para descartar infección por virus SARS CoV2 dado por picos epidemiológicos, lo cual nos ha llevado a presentar en ocasiones desahateo en el momento de

17	QUEJA	04/05/2021	12/05/2021	8 DIAS	SIUA	El día 24 de abril 2021 el doctor Daniel Valencia quien se preocupa por la posición de las manos en el escritorio, por como tiene el cabello y por como habla, que por saber que pasa conmigo como paciente, vine por urgencias porque soy mamá gestante y me molesta la presión, pero el doctor atendió asuntos personales en medio de mi consulta y yo vengo para que me atiendan por urgencias no para que me pongan a escuchar sus planes personales.	WENDY PAOLA CHAPARRO	1.097.039.250	NINGUNA	URGENCIAS	DR DANIEL VALENCIA	MEDIMAS CONTRIBUTIVO	3136469979	NINGUNA	Con el fin de dar respuesta a su inconformidad en la consulta del día 24 de abril del 2021 con el Dr. Daniel Mauricio Valencia. De acuerdo a su inconformidad por comentarios personales realizados por nuestro medico durante su consulta se ha realizado la debida socialización de esta queja con el personal involucrado, haciendo énfasis en los tiempos de atención medica y temas a tratar exclusivos medico-paciente durante la consulta. Agradecemos se haya contactado con nosotros, ya que su percepción de la atención prestada nos dio la oportunidad de
18	QUEJA	11/05/2021			SIUA	Anoche en la atención en urgencias la Aux Enfermería Achicanoy sin permiso alguno tomo foto de mi suegro, la cual envía sin autorización de la familia a una sobrina de mi suegro la foto fue tomada a mi suegro que ya había fallecido		18.467.917	NINGUNA	URGENCIAS	Aux Achicanoy	ASMET SUBSI	3147745022	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 la auxiliar de Enfermería, Jessica María Achicanoy Franco Presta.
19	QUEJA	20/05/2021	7 DIAS	27/05/2021	BUZON	Inconforme con el servicio de citas en el laboratorio que se recomienda ampliar el cupo o buscar otro recurso y que haya una capacitación al personal en general, en atención al usuario para brindar una mejor información	ORLANDO VALENCIA	4.529.789	NINGUNA	LABORATORIO	AREA	ASMET SUBSI	3104640408	NINGUNA	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del Buzón de sugerencias se socializa con la coordinadora del Área de laboratorio, coordinación medica y Gerencia para realizar un plan de mejoramiento en el proceso de asignación de citas y buscar otras estrategias que beneficien a los usuarios. Agradecemos se haya contactado con nosotros, ya que su percepción de la
20	QUEJA	20/05/2021	7 DIAS	27/05/2021	BUZON	La señora Patricia de Farmacia fue muy grosera porque me dijo que no era hora de reclamar las ordenes que eso era señas de no estar enferma, y lo que pasa que era un examen de laboratorio y una orden con ginecología y uno llaman y no contestan.	DAHIANA MARTINEZ	1.192.738.458	NINGUNA	FARMACIA	PATRICIA ALZATE	ASMET SUBSI	3229083258	NINGUNA	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del Buzón de sugerencias se socializo con la facturadora Patricia Alzate donde se le solicita muy comedidamente abstenerse de realizar estos comentarios hacia los usuarios, pues nuestro objetivo es de prestar un buen
21	QUEJA	24/06/2021	07/07/2021	13 DIAS	SIAU	El día 23 de junio de 2021 me acerque al consultorio para aplicarme la segunda dosis de mi vacuna, y me encuentro con una enfermera el nombre es Alejandra que esta embarazada refiriéndose a las personas que estaban esperando para ponerse su vacuna diciendo "Que coman mierda esos hijueputas" esto debido a que se agoto la vacuna de Pfizer	GLORIA FELISA SALGADO	39.649.122	NINGUNA	VACUNACION COVID	ALEJANDRA LOPEZ	SANITAS	3107325085	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 la auxiliar Alejandra López 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.
22	QUEJA	18/06/2021	25/06/2021	7días	SIAU	El día de hoy 18 de junio 2021 tenia programada una cita para mi hija de adulto joven, llegue a las 12:30 es testigo el portero porque el me dijo que esperara que la doctora no habia llegado que el me avisaba, faltaban cinco minutos y me dio por ir a sentarme al frente del consultorio el cual estaba abierto y ella estaba llenando unos papeles, pero nunca me llamo al pasar el tiempo llamo a la paciente de las 2pm, así que le pregunte que mi hija a que horas la atiendan a lo que ella responde que habia perdido la cita porque ya me habia llamado pero es mentira porque yo estuve pendiente y me dice que si quería esperara hasta que terminara de atender a los pacientes o que pidiera otra cita. No me parece la forma de la doctora y esa actitud de tratar a los pacientes, porque ya son varias a las que le pasa lo mismo con la actitud no es cordial y me dejo hablando sola.	SANDRA LORENA GEBALLOS	25.025.801	NINGUNA	CONSULTA EXTERNA	DRA VALENTINA ZULUAGA	NUEVA EPS	3206374102	NINGUNA	Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario, se socializó con la Coordinadora Medica, quien informa que hablo con la Doctora Valentina Zuluaga, la cual Manifiesta que en la sala de espera de su consultorio no se encontraba el paciente, quien se quedo en espera frente al consultorio 15 el cual se encuentra lejos del consultorio que le correspondia la atención, de igual manera se busco una solución para atender a la usuaria de esperar un momento mientras terminaban una historia clínica o reprogramar otra cita.