

INFORME MENSUAL DE PQRSF- MES DE AGOSTO DE 2020

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.														
PROCESO DE ATENCION AL USUARIO														
SUBPROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS+C3:07														
CONSOLIDADO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES AGOSTO 2020														
CODIGO: AUS-QRE-RE-0001														
VERSION:001														
FECHA: ENERO 2017														
RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	ESP	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCRADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO001	20 DE JULIO		11/08/2020	ANONIMO	ANONIMO	CONSULTA EXTERNA	HACE MUCHA FALTA ALCOHOL PARA APLICARSE EN LAAS MANOS	SUGERENCIA	11/08/2020	19/08/2020	9	RAGO001	De acuerdo a su inconformidad radicada en el buzón de sugerencias de la Unidad de Salud de Ibagué me permito informar que están implementados todos los protocolos en cada una de las Unidades intermedias y centros de salud para la protección de todos, y seguiremos trabajando para evitar la propagación del virus, pero también le recordamos que es tarea de todos tanto del personal de la salud como el de los usuarios, de traer siempre su tapabocas, el lavado de manos cada dos horas y el distanciamiento social.	ATENCION AL USUARIO
AGO002	20 DE JULIO	11/06/2020	11/08/2020	NUEVA EPS	INDIRA SOLANLILY GARCIA	MEDICO	SERVICIO DE ATENCION TANTO LA SECRETARIA Y DOCTORA EN LA TARDE SON MUY BUENOS ANDREA DURA DOCTORA MARTHA SECRETARIA FELICITACION POR SU GRAN CARISMA	FELICITACION	11/08/2020	NA	NA	NA	NA	ATENCION AL USUARIO
AGO003	20 DE JULIO		11/08/2020	NUEVA EPS	GLORIA FLOREZ	MEDICO	POR MEDIO DE ESTA SOLICITAMOS QUE SE VUELBAN A REANUDAR LAS CONSULTAS MEDICAS LOS DIAS LUNES Y MIERCOLES EN LA USI DEL 20 JULIO POR LA ATENCION PRESTADA LE QEUIDA AGRADECIDA	PETICION	11/08/2020	13/08/2020	3		EN ATENCION A SU SOLICITUD RESPECTO AL AUMENTO DEL SERVICIO MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD 20 JULIO EN LA JORNADA DE LA TARDE, ME PERMITO INFORMARLE QUE ACTUALMENTE PRESTA LOS SERVICIOS DE LUNES A VIERNES EN LA MAÑAN Y LOS DIAD MARTES, JUEVES Y VIERNES EN LA TARDE, DE ACUERDO A LO SE CONCLUYE QUE NO EXISTE UNA DEMANDA DE CONSULTA EXTERNA QUE SUPERE A LA OFRECIDA ACTUALMENTE POR LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E, SE ESPERA QUE EL PORCENTAJE DE OCUPACION SEA IGUAL O SUPERE EL 100% PARA JUSTIFICAR EL AUMENTO DEL SERVICIO, ES DECIR QUE EXISTA UN INCREMENTO EN LA ASISTENCIA A	DR ZAMBRANO

AGOS004	20 DE JULIO	7/07/2020	11/08/2020	NUEVA EPS	DORIS NAVA	MEDICO	SOLICITAMOS QUE NOS DEVUELVAN EL SERVICIO DE LUNES A MIERCOLES A LOS DE USI DEL 20 DE JULIO LES AGRADEZCO LA ATENCION PRESTADA	PETICION	11/08/2020	13/08/2020	3		EN ATENCION A SU SOLICITUD RESPECTO AL AUMENTO DEL SERVICIO MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD 20 JULIO EN LA JORNADA DE LA TARDE, ME PERMITO INFORMARLE QUE ACTUALMEENTE PRESTA LOS SERVICIOS DE LUNES A VIERNES
AGOS005	20 DE JULIO	11/08/2020	11/08/2020	MEDIMAS	MARTHA LUCIA VANEGAS	MEDICO	SOLICITAMOS MEDICO EN LA TARDE HAY MUCHOS PACIENTES FAVOR GRACIAS	PETICION	11/08/2020	13/08/2020	3		EN ATENCION A SU SOLICITU RESPECTO AL AUMENTO DEL SERVICIO MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD 20 JULIO EN LA TARDE, ME PERMITO INFORMARLE QUE ACTUALMENTE PRESTA LOS SERVICIOS DE LUNES A VIERNES EN LA MAÑANA Y LOS DIAD MASRTES JUEVES EN LA TARDE, DE ACUERDO A LO SE CONCLUYE QUE NO EXISTE UNA DEMANDA DE CONSUTLA EXTERNA QUE SUPERE A LA OFRECIDA ATUALMENTE POR LA UNIDAD DE SLAUD DE IBA GUE E.S.E SE ESPERA QUE EL PORCENTAJE DE OPUCPACION SEA IGUAL O SUPERE EL 100% PARA JUSTIFICAR EL AUMENTO DEL SERVICIO, ES DECIR QUE EXISTA UN INCREMENTO EN LA ASISTENCIA A CONSUTLA POR PARTE DE LA COMUNIDAD DE TAL MODO QUE SE SE UTILICE TODO EL HORARIO DISPONIBLE PARA CONSULTA MEDICA. LA UNIDAD DE SALUD DE IBA GUE ESE, ESTARA PENDIENTE DEL AUMENTO EN LA CONSULTA MEDICA, Y ESTUDIARA LA DEMANDA INSATISFECHA, PARA ESTABLECER GRADUALMENTE UN HORARIO HABITUAL EN ESTE SERVICIO.
AGOS006	NO IDENTIFICA QUE CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	11/08/2020	11/08/2020	NUEVA EPS	JHON JORGE VARON	GENERAL	ME DIRJO MUY RESPETUOSAMENTE PARA TODOS LOS PRESTADORES Y MUY EXELENTA SERVICIO MUCHAS GRACIAS	FELICITACION	NA	NA	NA	N	NA
AGOS007	JARDIN	9/07/2020	11/08/2020	NUEVA EPS	DIANA MAGALY ROJAS	MEDICO	YO GERMAN ORJUELA CON CC 14231407 IBA GUE LE DOY GRACIAS A DIOS POR ESTAR EN ESTE CENTRO SALUD MANIFICA ATENCION QUE ME PRESTARON EN EL DIA HOY LA DRA CAROLINA Y SU SECRETARIA EXCELENTE ATENCION MUCHAS GRACIAS DIOS LES BENDIGA A TODOS LOS DE ESTE CENTRO	FELICITACION	9/07/2020	NA	NA	NA	NA

AGOS008	JARDIN	9/07/2020	17/08/2020	SALUDTOTAL	FANNY RODRIGUEZ	GENERAL	QUIERO APROVECHAR ESTE BUZON PARA AGRADECER EL SERVICIO PRESTADO POR USTEDES, CUMPLIMIENTO TODOS LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD A SISITO CON FRECUENCIA A ESTE PUESTO DE SALUD POR MI LABOR COMO MADRE SUSTITUT, Y LA ATENCION SIEMPRE ES BUENA, A LA SEÑORA MAIRA MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION PARA LA ATENCION A NUESTROS NIÑOS SIEMPRE NOS ATIENDE Y NOS ORIENTA CON AMABILIDAD	FELICITACION	NA	NA	NA	NA	NA	NA
AGOS009	JORDAN OCTAVA ETAPA	19/08/2020	20/08/2020	MEDIMAD	OBEIDA DIAZ	MEDICO Y ENFERMERIA	COMEDIDAMENTE ME DIRUJO A USTEDE PARA PRESENTAR UNA QUEJA DE LA USI DEL JORDAN OCTAVA ETAPA YA QUE EL DIA 16 DE AGOSTO 2020 FUI A URGENCIAS POR QUE ESTABA CON UNA INFECCION URINARIA QUE NO ME AGUANTABA EL DOLOR EL TRAO QUE RECIBI no es el correcto por el medico jhon erindon orjuela medico general y la enfermera que estaba de turno el doctor redacta en la historia clinica que me remito a psicologia ambulatorio por rasgos depresivos por lo cual yo me automedicaba y la enfermera en el momento de hacerme el examen de orina me coloco sonda y me dijo unos terminos que no los adecuados por el cargo que tiene como espero por esta razon me siento agrdida moralmente siento que yo merezco un trato digno como persona eso es falta d erespeto y etica profesional como enfermera por los pacientes agradezco la atencion que presten	QUEJA	19/08/2020	28/08/2020	9	RAG009	Se realiza llamado al celular de la señora Obeida Diaz quien me informa sobre lo sucedido el día 15 de agosto del 2020. La paciente fue muy bien atendida en el servicio de urgencias por parte del Dr. Orjuela, pero que al revisar la historia clínica por parte de una amiga encuentra que el médico le solicitó valoración por psicología por encontrarle algunos rasgos depresivos y que ella considera que eso no es cierto. Al momento de realizarle la toma de un uroanálisis con sonda vesical por parte de la auxiliar de enfermería esta se manifestó algunas cosas ofensivas por el aseo genital y la falta de rasurado en su región genital, algo que considera ofensivo contra su dignidad. 2. Realizo una revisión minuciosa de su historia clínica, encontrando adecuado el proceder del médico pues encontró que la paciente presenta varias consultas por cuadros de dolor y que se automedica en forma repetida, y ante estas evidencias siempre se debe descartar una patología no orgánica 3. Se traslada la queja por la atención brindada por al auxiliar de enfermería al momento de realizarle la toma del uroanálisis con sonda vesical para que sea realizado el proceso por la jefe de enfermería coordinadora de la Unidad de Salud del Jordán, a quien se le informa vía telefónica	NA
AGOS010	SAN FRANCISCO	20/08/2020	20/08/2020	SALUDTOTAL	JENIFER KATEHERINE BERNATE	SALA DE PARTOS	SON LAS 7+40 PM Y MI LLEGADA FUE A LAS 6+00 PM, INCREIBLE QUE ESTANDO EN ESTADO DE GESTACION TOCA ESPERAR MAS DE HORA Y MEDIA PARA QUE NI EL MEDICO GENERAL ALLA VALORADO MI ESTADO DE SALUD ADICIONAL A ESO HAY 4 MATERNAS MAS QUE INICIAN HABER LLEGADO A LAS 5:00 PM Y AUN NO SE ATENDIDAS ¿POR QUE NO CONTRATAR MAS PERSONAL PARA ATENCION DE CALIDA D Y OPORTUNA?	QUEJA	17/07/2020	28/08/2020	11	RAG0010	1. Se realiza revisión de la historia clínica, encontrando que el cuadro clínico corresponde a una semana de evolución de un a hiperémesis gravídica asociada a una vaginitis 2. Se verifica que hubo demora en la atención de las usuarias para ese día, debido al alto número de consultas solicitadas y al alto número de usuarias en manejo de trabajo de parto, lo que hizo que no fuera posible realizar una atención más oportuna 3. Es de anotar que se cuenta con dos médicos generales durante las 24 horas para la atención de consultas y la atención de trabajos de parto 4. Esperando en el futuro poderle brindar una atención mas oportuna y presentándole disculpas por las molestias ocasionadas.	dr sanchez

Cordialmente,

CAROLINA BLANCO
Auxiliar STAU