

### INFORME MENSUAL DE PQRSF- MES DE JULIO 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 JULIO 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 COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
JUL001	NO IDENTIFICA QUE CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	26/06/2020	1/07/2020	SALUDTOTAL	MARELVI ESGUERRA	MEDICO	LA QUEJA ES POR QUE ME ENVIA A FACTURAR LA 10:00 EN PUNTO SON LAS 10:45 EL DOCTOR NO LLEGO ES SUMAMENTE IMPORTANTE PARA MI ESTA CITA PUESTO QUE LA PACIENTE NO SE LE PUEDE DEJAR PASAR CITA	QUEJA	1/07/2020	6/07/2020	6		EN RELACION A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA Y CON EL PROPOSITO DE PRECISAR DATOS IMPORTANTES AMABLEMENTE LE SOLICITO NOS FACILITE EL NOMBRE DEL MEDICO Y LA UNIDAD O CENTRO DE SALUD DONDE TENIA LA CITA, PARA ELLO DEBE PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICNA DE ATENCION AL USAURIO 2739595 EXT 131 PARA QUE DE FORMA VERBAL O ESCRITA NOS SUMINISTRERE LA INFORMACION NECESARIA PARA DAR INICIO A LA AVERIGUACIONES PERTINENTES CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y ASI PODER MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCION BRINDANDO UN SERVICIO AGIL Y OPORTUNO	DR ZAMBRANO
JUL002	SAN FRANCISCO	14/07/2020	14/07/2020	MEDIMAS	ALVARO BONILLA	MEDICO	QUIERO DENUNCIAR A LA DOCTOTRA ANDREA GARCIA REGISTRO 732518 MEDICO DEL HOSPITAL SAN FRANCISCO DE LA CIUDAD DE IBAGUE ES ESTA PERSONA QUIEN ME LLEVA EL CONTROL DE MI ENFERMEDAD DIABETES MALLITUS II DESDE EL AÑO 2019 HASTA LA FECHA ME VE SOLO CDA 5 MESES PADEZCO DE ARTROSIS, DEFICIENCIA VISUL SEVEREA OBESIDAD Y OTRAS DE MENOR IMPORTANCIA CON MI ESPOSA DE 33 AÑOS Y CON DOS HIJOS DE 7 Y 11 AÑOS ESPOSA ERIKA ALEXANDRA POSTRADA EN CAMA DESDE HACE 2 AÑOS DIAGNOSTICO DE ESCLEROSIS LATERAL AMIOTROFICA ELA , ACTUALMENTE CONECTADA HORAS A UN VENTILADOR MECANICO CON OXIGENO PERMANENTE SOY SU MEDICO SU TERAPEUTA FISICO, OCUPACIONAL Y EL MAS IMPORTANTE SU TERAPEUTA RESPIRATORIO HASTA 5 VECES EN LAS 24 HORAS NO TENEMOS APOYO NI AYUDA DE ABSOLUTAMENTE NADIE NI FAMILIARES NI PARIENTES NI AMIGOS ABANDONADOS POR EL ESTDO INCLUIDO MEDIMAS ES MUY POCO O NA LO QUE NOS DA. EL PASADO 10 JUNIPO 2020, TENIA CITACION LA DRA GARCIA PERO DESAFORTUNADAMENTE LLEGUE 20 MINUTOS TARDE LE COMENTE MI RETRASO Y SE NEGO ROTUNDAMENTE A A TENDERME LE DUE HABIA LLEGADO A LA HORA PROGRAMADA PORQUE ESTABA A ESA HORA HACIENDO TERAPIA RESPIRATORIA A MI ESPOSA LE ROGUE LE SUPLIQUE Y COMO EN OTRA OCAISION PASADA LE IMPLORE CON LA GRIMAS EN LOS OJOS Y SU DESPRECIO FUE UN ROTUNDO NO. ES DE ACLARAR QUE EL AÑO PASADO PASE ESTO ME LE HUMILLE Y ARRODILLE LLORANDO SUBICANDOLE A ESTO MUJERES ME	QUEJA	14/07/2020/	5/08/2020	15		EN ATENCION A SU QUEJA RESPECTO A LA NO ATENCION EN CONSULTA EXTERNA POR PARTE D ELA DRA ANDREA GARCIA DEBIDO A SU LLEGADA TARDE A LA CITA ASIGNADA PREVIAMENTE FUE VERIFICADO EN LOS REGISTRO DE LA ATENCION DE ESA FECHA Y DEBIDO A LA DIFICULTA DE TIPO FAMILIAR Y SOCIAL POR LA QUE ATRAVIESA, LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE, CON EL PROPOSITO DE MEJORAR EL ACCESO AL PROGRMA DE HOIPERTENSOS Y DIABETICOS, LE REASIGNO PAR AU ATENCION A LA DOCTORA CLAUDI GIRALDPO, PROFESIONAL MEDICO QUE INTEGRA EL EQUIEPO DEL PROGRAMA DE ATENCION A PACIENTES HIPERTENSOS Y DIABETICOS MEDIANTE LA MODALIDAD DE TELECONSULTA, PARA DAR CONTINUIDAD AL MANEJO DE SU ENFERMEDAD SIN NECESIDAD DE DESPLAZARSE AL HOSPIITL FACILITANDO LA ATENCION Y DE OTRA PARTE, ATENDIENDO LOS LINEAMAMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID 19 LA TENCION A TRAVES DE TELECONSULTA SE PROGRAMAMO PARA EL DIA 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020 A LAS 10: 00 AM CON LA DRA CLAUDI A GIRALDO EN RAZON Q QUE EL 15 DE JULIO DE 2020 FUE ATENDIDO POR EL DOCTOR WILLIAN CARDOZO QUEIN PRESCRIBIO MEDICACION PARA 3 MESES	DR ZAMBRANO

JUL003	NO IDENTIFICA QUE CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	9/07/2020	9/07/2020	MEDIMAS	GERMAN ORJUELA	MEDICO	YO GERMAN ORJUELA CON CC 14231407 IBAQUE 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	JEFE ADAN
JUL004	SAN FRANCISCO	20/06/2020	9/07/2020	ANONIMO	LUIS	GENERAL	A PRECIADOS COORDINADORES DEL HOSPITAL FRANCISCO EL SERVICIOS SON EXCEL CON SECRETARIOS SON ACTIVOS BUENOS PERSONAS DIGNOS COMO LAS ENFERMERAS ACTIVAS Y LOS MEDICOS Y LOS DOCTORES TAMBIEN EL 30% CADA MES DUPLICADO SALIENDO EL TEMA LOS VISITANTES EN PRURL Y SIGULAR SON EL 5% SON ACTIVOS CON EL PERSONAL QUE LO MERECE SE DA ARTRITIS ES ESA IFORMACION QUE SOLO YO EL PACITNE COMO ENCARGADO Y DESORDENADOS PARA SICOLOGO TANTO LIS Y CIVILIZADO ES CIENCIAS OCULTAS	FELICITACION	NA	NA	NA	NA	NA	
JUL005	SAN FRANCISCO	15/07/2020	15/07/2020	NUEVA EPS	MONICA ANDREA DEL PILAR RODRIGUEZ	PARTOS	A GRADEZCO LA COLABORACION EL APOYO Y EL AMOR BRINDADO POR EL EQUIPO DE TURNO EL DIA 14 DE JULIO FECHA QUE NCIO MI BEBE, AL SER MADRE PRIMERIZA EL BUEN TRATO RECIBIDO POR LA MAYORIA DEL EQUIPO ME ANIMA A FELICITARLOS SIN EMBARGO EL TRATO RECIBIDO POR UN SOLO MIEMBRO DEL EQUIPO TAMBIEN A HACER LA SUGERENCIA DE UNA CAPACITACION EN TALENTO HUMANO O ATENCION A LA GESTANTE ME REFIERO PUNTUALMENTE A LA SEÑORITA LADY GONZALEZ PUNTUALMENTE JUSTA, TENIENDO A SU FORMA PARTICULAR DE REGENAR PORQUE ESA ES LA PALABRA JUSTA, TENIENDO EN CUENTA QUE LA LABOR DE PARTO ES BASTANTE DOLOROSA COMO PARA TENER QUE SENTIR LA PRESION DE DICHA MANERA CONSIDERO QUE EL HECHO QUE EL RESTO DEL EQUIPO SEA N TAN CORDIAL Y LLENO DE AMOR Y VOCAACION DE SERVICIO AGENTUA LAS CARACTERISTICAS PARTICULARES DE TRATO DE ESTA SEÑORITA UNA VEZ MAS GRACIAS POR SUS CUIDADOS.	SUGERENCIA	15/07/2020	27/07/2020	7	En atención a su solicitud presentada y teniendo en cuenta las competencias dadas por la Ley 1755 de 30 de junio 2015: artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Y artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.... comedidamente me permito informarle lo siguiente: La USI San Francisco de Ibagué a través de la dirección de SIAU le informa que su queja radicada en relación a la atención y servicio recibido ensala de partos de la unidad san francisco , se ha puesto en consideración y estudio, con el fin de que esta sea mejorado , ante lo cual se ha dado inicio al proceso de investigación de los hechos desde el área de calidad y coordinación, esto con el fin de que las partes implicadas dentro del procesos atención al usuario por parte de la funcionaria y la entidad presten el mejor servicio con humanización y calidad. Para ello se están dictando los talleres con Humanización relacionada con la atención con calidad y calidez. Reiteramos nuestra disposición de atender y resolver sobre inconvenientes que se presenten en la prestación de los servicios de salud. Trabajamos por ustedes y para ustedes.	JEFE MILENA	
JUL006	SAN FRANCISCO	13/06/2020	17/07/2020	COMPARTA	LINA MARCELA VILLAMIL	GENERAL	QUIERO DAR LAS GRACIAS POR LA BUENA ATENCION PRESTADA FELICITACIONES Y GRACIAS A TODO EL PERSONAL MEDICO Y DE ASEO QUE ME ATENDIO EN LA LA HABITACION SIGAN PRESTANDO ES BUEN SERVICIO Y ESE	FELICITACION	NA	NA	NA	NA	NA	NA
JUL007	SAN FRANCISCO		17/07/2020	MEDIMAS	LORENA ANDREA RODRIGUEZ	URGENCIAS	LAS ENFERMERAS SON MUY ATENTAS SERVICIO DE URGENCIAS ES MUY RAPIDO	FELICITACION	NA	NA	NA	NA	NA	NA
JUL008	NO IDENTIFICA QUE CENTRO DE SALUD O	3/07/2020	17/07/2020	PUAO SALUD	NORV ANDY TIQUE	URGENCIAS	IPS DE PARTED DEL PACIENTE NORV ANDY TIQUE DOY GRACIAS POR SU EXCELENTE SERVICIO Y	FELICITACION	NA	NA	NA	N	NA	NA
JUL009	LA CIMA	12/06/2020	17/07/2020	NUEVA EPS	NIYIRETH ESQUIVEL RODRIGUEZ	GENERAL	FELICITARLOS POR QUE LA DOCTORA DIO UN BUEN SERVICIO EN MOIS CONTROLES PRENATALES A HORA ESTOY EN EL POSPARTO Y CON EL CONTROL Y DESARROLLO DE MI BEBE	FELICITACION	NA	NA	NA	N	NA	NA

RA  
E DE TODOS  
armen  
95  
v.co

JUL012	NO IDENTIFICA QUE CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA		17/07/2020	ANONIMO	ANONIMO	CONSULTA EXTERNA	MALA ATENCION DE PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE PRESTAN EL SERVICIO SAN FRANCISCO MEJORAR LA CALIDAD DEL	QUEJA	17/07/2020	18/07/2020	1	RJUL012	ME PERMITO SOLICITAR MAS INFORMACION SOBRE LA INCONFORMIDAD QUE SE PRESENTO, PARA PODER TOMAR LOS CORRECTIVOS NECESARIO Y MEJORAR ASI LA CALIDAD DE LA	ATENCION AL USUARIO
JUL010	NO IDENTIFICA QUE CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	26/06/2020	17/07/2020	COMPARTA	JOSE LUIS GONZALEZ HOYOS	FARMACIA COMPARTA	MI QUEJA ES POR MOTIVOS MQ ACERCO A RECLAMAR LA DROGA DEL MS PROBLEMAS DE SALUD SON SON ENFERMEDADES QUE REQUIEREN CUIDADO DEBO EVITAR ESTAR EN CONTACTO CON PERSONAS QUE PUEDAN TENER	QUEJA	17/07/2020	24/07/2020	7		BUEN DIA ME PERMITO TRASLADAR PORS DE COMPETENCIA DE LA EPS QUIEN MANEJA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, DONDE LA IPS ENTREGA LA FORMULACION CORRECTA	ATENCION AL USUARIO
JUL011	PICALÉÑA	1/07/2020	17/07/2020	COMPARTA	ELVER CORTES PARRA	INFRAESTRUCTURA	COMO USUARIA NO ESTOY CONFORME ESTAN DETERIORADAS LAS INSTALACIONES DEL CENTRO MEDICO LA HUMENDAD GRACIAS	QUEJA	17/07/2020	T	T	T	TT	T

*Cordialmente,*

**CAROLINA BLANCO**

Auxiliar SIAU