

### INFORME MENSUAL DE PQRSF- MES DE JUNIO DE 2020

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.														CODIGO: AUS-QRE-RE-0001
PROCESO DE ATENCION AL USUARIO														VERSION:001
SUBPROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS+C3:07														FECHA: ENERO 2017
CONSOLIDADO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES MAYO 2020														
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 FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSF	COORDINADOR ENCRAGADO
JUN001	SAN FRANCISCO	23/05/2020	4/06/2020	NUEVA ESP	CLAUDIA PATRICIA ANGARITA PATIÑO	PARTOS	EL MOTIVO DE MI QUEJA ES QUE E MOY MALA LA ATENCION SE SUPONE QUE LAS MATERNAS TENEMOS PRIORIDAD Y SI ASISTIMOS POR URGENCIAS ES POR QUE ES UNA URGENCIA Y PARA QUE LO ATENDAN A UNO TIENE QUE PASAR DOS O TRES HORAS O HASTA MAS HORAS PARA QUE LE ATENDAN URGENCIAS MIREYO TENGO 40 SEMANAS Y TRES DIAS Y ESTOY BOTANDO MOCO CON SANGRE Y ME MANDARON PARA LA CASA DISQUE POR QUE ESO ES NORMAL Y CUANDO MI BEBE SE MUERA O ME LE PASE ALGO HAY Y QUE NO ME PARECE Y SE PEREOCUPA POR LAS MATERNAS Y MUCHOS MENOS POR LOS BEBES DE NOSOTRAS ME PARECE QUE ESTE HOSPIITAL ES COMO EL PASEO DE LA MUERTE OJALA MI BEBE ESTE Y VAYA A ESTAR BIEN POR QUE SI ALGO LE PASA A MI BEBE USTEDES TIENEN QUE PAGAR Y NO CON PLATA SI NO CON LA COSAS DE SUS VIDAS VIDAS PARA QUE SU PREOCUPEN POR NOSOTRO A NADIE LE PREOCUPA POR NOSOTROS A QUE NADIE LE PREOCUPE TODAS ESA ENFERMERAS Y DOCTOTRES NO CORREN EL MAYOR AFAN QUE NOSOTRAS PRIMERO HABLAN MERDA Y DESPUES CUANDO SE LES	QUEJA	4/06/2020	26/06/2020	20		Agradecer en primer lugar por tomarse un tiempo valioso para contarnos de sus no conformidades No es necesario la colocación de amenazas contra los funcionarios de la salud que le están prestando un servicio siempre en procura del bienestar de los usuarios. La vida es un tesoro muy grande para estar con estas amenazas. Si hay alguna duda en cuanto al manejo dado con todo gusto estamos atentos a escuchar para buscar solucionesSe revisó la historia clínica donde no se encuentra ninguna anomalía en cuanto al manejo médico, se observa que en todo momento se llevó a cabo el LEX ARTIS (acto médico de acuerdo con las normas), y en ningún momento se colocó en peligro la vida de la usuaria y de su futuro neonato. Al contrario, se dio cumplimiento cabal a los protocolos de manejo del ministerio de la protección En cuanto a la demora en ser valorada, es debido a la congestión de los servicios de ginecología y obstetricia existentes en la ciudad	JEFE MILENA dr sanchez
JUN002	SAN FRANCISCO	29/05/2020	4/06/2020	POLICIA NACIONAL	SONIA RIOS	PARTOS	MUY MLA SERVICIO Y POCO CUIDADO A LAS MADRES EMBARAZADAS NO PRESTAN EL SERVICIO RAPIDAMENTE LOS FUNCIONARIOS SE LA PASAN CHARLANDO Y TOMANDO TINTO EN LAS OFINAS LLEVO DESDE LA 9 AM Y SON LAS 8 PM Y NO ME HAN ATENDIDO TOTALMENTE, PASO Y PRGUNTO A LAS ENFERMERAS Y ELLAS Y DOCTORES HACIENDOSE VIDSIT Y RECOCHANDO NO PRESTAN EL SERVICIO COMO DEBE SER POR FAVOR MAS ATENCION Y CUIDADO	QUEJA	4/06/2020	26/06/2020	20.06.2020		Debido al alto número de usuarias que solicitan valoración en la sala de ginecología y partos de la Unidad de Salud San Francisco ha sido difícil inicialmente lograr una atención en forma oportuna, por lo que se están realizando esfuerzos por parte de la gerencia para aumentar el número de profesionales médicos para intentar una mejor oportunidad.	JEFE MILENA
JUN003	SAN FRANCISCO	4/06/2020	4/06/2020	ANONIMO	ANONIMO	PARTOS	ESTIMADOS QUE LABORAN EN ESTE CENTRO DE SALUD LA SIGUIENTE SUGERENCIA ES QUE AL EXPERIMENTAR LO LENTO QUE ES LA ASISTENCIA OBSTETRICA SERIA DE AYUDA COLOCAR A LAS PACIENTES CON CUALQUIER MERIENDA YA QUE DESPUES DE TANTAS HORAS DE ESPERAR SIN COMER Y TENIENDO EN CUENTA QUE ESTA CONDICION DE GESTACION ES DE SUMA IMPORTANCIA ALIMENTAR DEBIDAMENTE SIENDO ASI DAR UN REFRIGERIO POR PARTE DEL COMEDOR DEL HOSPITAL GELATINA O CUALQUIER COSA PARA QUE RESISTAN ESPERA O SER MAS DILIGENTES EN CUANTO A ALA ATENCION RECORDANDO CONCIENTIZANDO EL ESTADO DE DERECHO MUJERES EN EMBARZAO QUE ESPERAN SER ATENDIDAS	SUGERENCIA	4/06/2020	15/06/2020	10		Debido a que es necesario una valoración previa para decidir manejo, en muchas ocasiones es necesario realizar traslados urgentes de las gestantes para procedimientos en niveles de mayor complejidad y si es necesario colocación de anestesia se necesita al menos un ayuno de 8 horas para evitar problemas de bronco aspiración.	JEFE MILENA

JUN004	JORDNA 8 ETAPA	26/03/2020	4/06/2020	MEDIMAS	JHOANA RICO	URGENCIAS	FUI A LAS HORAS DE LA MADRUGADA POR UNA URGENCIAS Y LAS INSTALACIONES ESTABAN PRENDIDAS PERO NO HABIA NADIE TOTALMENTE SOLO Y ME TOCO DIRIGIRME A LA USI SAN FRANCISCO COMO 30 MINUTOS ESPERANDO LA ATENCION EN LA USI DE JORDAN	QUEJA	04/06/2020	22/07/2020	21	0	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES MEDIANTE LA NOTIFICACION AL AREA ENCARGADA CON EL FIN DE ACLARAR LO SUSCEDIDO YA QUE EL SERVICIO DE URGENCIAS INTERMEDIA DE JORDAN VII ETAPA SE PRESTA LAS 24 HORAS DEL DIA Y LA INSTITUCION CUENTA EN ESE MISMO HORARIO, CON UN FUNCIONARIO QUE SE ENCUENTRA UBICADA EN LA VENTANILLA DE LA SALA DE ESPERA CON EL PROPOSITO DE BRINDAR Y ORIENTAR AL USUARIO PREVIA PRESTACION DEL SERVICIO Y ATENDER A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO PARA ADMEAS VERIFICAR LOS DERECHOS PARA LA ATENCION MEDICA EN EL SERVICIO	DR SANCHEZ ZAMBRANO
JUN005	SAN FRANCISCO	11/06/2020	11/06/2020	ANONIMO	ANONIMO	SIN INFORMACION	YO ME DIRUO AL GERENTE NO ME QUEJO SALUD ATENCION PRESTADA	FELICITACION	09/06/2020	NA	NA	NA	NA	JEFE ADAN
JUN006	LA CIMA	9/06/2020	11/06/2020	NUEVA ESP	FREDY OMAR RUEDA TORRES	MEDICO	MUY BUENA ATENCION SOY DE BUCARAMANGA	FELICITACION	11/06/2020	NA	NA	NA	NA	JEFE ADNA
JUN007	JORDAN 8 ETAPA	1/06/2020	11/06/2020	NUEVA ESP	ALEXANDER RODRIGUEZ	ODONTOLOGIA	EXCELENTE EQUIPO DE TRABAJO MUY HUMANOS FELICITACIONES	FELICITACION	11/06/2020	NA	NA	NA	NA	JEFE ADAN
JUN008	20 DE JULIO	2/06/2020	11/06/2020	NUEVA ESP	FERNEY PATIÑO	GENERAL	FELICITO POR EL BUEN SERVICIO QUE ESTAN PRESTANDO EXLENTE SIGAN ASI GRACIAS	FELICITACION	11/06/2020	NA	NA	NA	NA	JEFE ADAN
JUN009	JORDAN 8 ETAPA	30/03/2020	11/06/2020	NUEVA ESP	MARTHA AMPARO CASTILLO	HTA	HACEMAS DE UN AÑO HE ESTADO ASISTIENDO AL CENTRO MEDICO PARA LA INSCRIPCION AL PROGRAMA DE CRONICOS Y NUNCA HAY AGENDA Y MUCHO MENOS SE ENCUENTRA LA ENFERMERA JEFE QUE ES LA UNICA ENCARGADA HE PASADO MUCHAS QUEJAS AL BUZON Y NO HE TENIDO NINGUNA RESPUESTA SIEMPRE ME VOY Y QUE VALLA A LOS 8 DIAS	QUEJA	11/06/2020	0/01/1900	0/01/1900	0/01/1900	0/01/1900	JEFE DORA
JUN010	JORDAN 8 ETAPA	27/05/2020	11/06/2020	NUEVA ESP	ELDA MARIA GUTIERREZ	CITAS	ME DIRUO A USTEDE PARA PEDIRLES DE QUE DEBEN LLAMAR LA ATENCION AL PERSONAL DEL AREA DE CONSULTA EXTERNA YA QUE TENIAN QUE SACAR UNA CITA PARA ESTA PUES DESDE AYER ME VIENE VOLTEANDO DE AQUI PARA HAYA Y HOY ME MANDARON PARA	QUEJA	11/06/2020	15/06/2020	0/01/1900	0/01/1900	0/01/1900	JEFE DORA

JUN011	SAN FRANCISCO	3/06/2020	3/06/2020	MEDIMAS	ESPERANZA DELGADO	LABORATORIO	CON EL MAYOR RESPETO QUISIERA ME COLABORARAN VERIFICANDO LOS RESULTADOS DEL LABORATORIO QUE ME FUERN TOMADOS EL DIA 26 MAYO EN EL CUAL NO ESTOY DE ACUERDO OTRA VEZ, TENIENDO ENCUESTA QUE YA ME HA SOLICITDO OTRA VEZ, EN LA CUAL DEBO DE REPETIRLO SIEMPRE QUE VOY A TOMAR LA QUIMIOTERAPIA, QUIERO QUE LA DRA DEL LABORATORIO LE DE UNA REVISION CREYENDO YO QUE ES PARTE DEL SISTEMA LECTOR AHORA ME HA PEDIDO MI ONCOLOGO QUE DEBO REPETIRLO NUEVA MENTE AGRADEZCO LA ATENCION QUE LE DIRIGIN A ESTA CORDIAL SALLUDO	PETICION	3/06/2020	P	P	P	P	LABORATORIO
JUN012	GAVIOTA	28/05/2020	26/06/2020	SALUDTOTAL	LUZ MARY GONZALEZ	VACUNACION	LA ENFERMERA QUE ATENDIO ES UNA PERSONA MUY MLA CLASE PARA ATENDER HABLA DE MALA GANA DEBE RECORDAR QUE DEBE TENER ETICA PARA ATENCION AL PUBLICO POR EL COVID ME VINE A VACUNAR PERO NO VOLVERE	QUEJA	26/06/2020	P	P	P	P	JEFE DORA
JUN013	AMBALA	11/05/2020	26/06/2020	NUEVA EPS	FENIS PATRICIA CRUZ	MEDICO	NO NOS DEJEN LOS DIAS MARTES Y JUEVES PUES NOS HACEN VENIR CUANDO NO HAY MEDICO Y MAS CON ESTA PANDEMIA	PETICION	26/06/2020	P	P	P	P	DR ZAMBRANO
JUN014	SAN FRANCISCO	17/06/2020	26/06/2020	COMPARTA	CARO DAYANA BERNAL ORTEGA	ENFERMERIA	LA ENFERMERA LEIDY BOCANEGRA DEL CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO ESTA PRESTANDO MUY MAL SERVICIO ATIENDE DE MUY MALA GANA Y NO PRESTA OCON LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO DE SALUD	QUEJA	26/06/2020	P	P	P	P	JEFE DORA
JUN015	SAN FRANCISCO	22/06/2020	26/06/2020	MEDIMAS	GIOVANNY LEON MUÑOZ	CITAS	LLEVO DIAS MARCANDO PARA SOLICITAR CITA A DISTINTAS HORAS Y NO LOGRO CITA	QUEJA	26/06/2020	24/06/2020	2		se signa teleconsulta para el dia 24 de junio con la dra jenifer arana en la tarde	JEFE DORA

**Cordialmente,**

**CAROLINA BLANCO**

Auxiliar SIAU



IBAGUÉ, CIUDAD QUE VIBRA  
"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"  
Carrera 8 No 24-01 Barrio el Carmen  
Teléfonos 2655534 - 2739595  
Email: [gerencia@usiese.gov.co](mailto:gerencia@usiese.gov.co)