

400.14.10.2.2015

MES DE JULIO/2015

No.	Código 400.14. 10.	FECHA DE PETICION	SOLICITANTE/telefono	EPS CONTRATADA	DETALLE DE PETICION	SERVICIO
	210	04/07/2015	SANDRA PATRICIA ALVAREZ CC31539570 TEL,346333684	EMSSANAR	USUARIA REFIERE LA ATENCIO MUY BUENA Y QUE MANTIENE PENDIENTE DE LOS ENFERMOS MUY AMABLE Y CUIDADDOSAS TODO MUY LIMPIO Y ACOGEDOR NO HAY QUE QUEJARSE DE NADA. LA ATENCION FUE PARA MI HIJO YEISON OSORIO ALVAREZ	HCCM
	211	04/07/2015	ANONIMA	SIN DATO	BUENA ATENCION Y TRATO CON LOS PACIENTES NO ESTUVE TANTO ABURRIDO POR EL TRATO DE LAS EMFERMARAS	HCCM, HOSPITALIZACION
	212	01/07/2015	EDUARDO VASQUEZ CC16691950 TEL 3774221	VINCULADO	USURIO REFIERE LA ATENCION DILIGENTE ADECUADA SE NOTO LA AVOLUCION DEL PROCESO EN 5DIAS DE HOSPITALIZACION	HCCM,HOSPITALIZACION
	213	01/07/2015	MARIA DEL CARMEN DCC31835109 TEL 3167100943	EMSSANAR	USUARIO REFIERE QUE EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION A SIDO MUY BUENO EXCELENTE ATENCION RESPETO Y EDUCACION EXCELENTE	HCCM,HOSPITALIZACION
	214	07/07/2015	ANONIMA	SIN DATO	EXCELENTE ATENCION AL USARIO DE CUIDADO Y BUENA LIMPIEZA	HCCM HOSPITALIZACION
	215	01/07/2015	ARICELLY ARANGO CUERO CC1086194186	VINCULADA DE SANTANDER	MUY BUENA ATENCION DE LAS AUXILIARES Y MEDICOS	HCCM
	216	06/07/2015	ANONIMO,16663616 CALI	SIN DATOS	PACIENTES POR CUAL ESTOY MUY AGREDECIDO Y DESEO CALIDAD Y MAS PROGRESO DE ESTA GRAN INSTITUCION	HCCM,HOSPITALIZACION

	217	08/07/2015	SINDY JOHANA GONGORA CC108979833 TEL3767747	VINCULADA DE NARIÑO	FELICITACIONES AL PERSONAL QUE MA ATENDIO DERANTE LA HOSPITALIZACION DE MI HIJO MUY AMABLES TANTOS DOCTORES COMO ENFERMARAS Y AUXILIARES	HCCM,HOSPITALIZACION
	218	07/07/2015	ANONIMO,16663616 CALI	SIN DATOS	NOTABLEMENTE SUS FUNCIONARIOS SON MUY ATENTOS . MUCHAS GRACIAS POR LOS SERVICIOS RECIVIDOS Y POR LA BUENA ATENCION	HCCM
	219	07/07/2015	CRISTIAN DAVID TI98041267607 TEL 3274090	EMSSANAR	EL DIA 7 DE JULIO DEL 2015 LA ASISTENTE DE LA ODONTOLOGA ME NEGÓ EL SERVICIO POR SER MENOR DE EDAD Y PUES SYO VIVO SOLO SE PUSO MUY ENOJADA ABRIENDOME LOS OJOS Y MI QUEJA COMO USUARIO ES QUE NO ENTIENDO POR QUE NIEGAN EL SERVICIO Q ALGO QUE NECESITO.	PSMR ,ODONTOLOGIA
	220	08/07/2015	MARIA MERY OSSA,38680981	EMSSANAR	FAMILIAR DEL PACIENTE REFIERE QUE NO DIERON BUENE ATENION POR PARTE DE LA DRA VIVIANA MALLAMA QUIEN DICE QUE LE DIO IMPFORMACION MALA Y HERRADA FRENTE AL DIAGNOSTICO QUE LAS AUXILIARES Y JEFE DEL TURNO DE LA NOCHE NO ATENDIERON Y NO UBICARON ,LA DRA VIVIANA	HCCM,URGENCIAS
		06/07/2015	SUGEY ANDRADE MUÑOZ CC 6609570254 TEL 3272398	COOSALUD	MIOT ACCOMEDIDAMENTE PIDO QUE CUANDO ASIGNEN UAN CITA ODONTOLOGICA SE CNMPLA CON LA HORA ASIGNANDO YA QUE SE DA UNA EXCUSA EN EL TRABAJO Y NISQUIERA SE LLAMA A CANCELAR LA CITA. MIENTRAS QUE LA DRA A LA HORA ESCRITA LLAMA A DECIR QUE ESTABA ENFERMA PIDO POR FAVOR SE	HCCM,ODONTOLOGIA
		09/07/2015	AURA SOFIA ALFONSO CC31936656 TEL 3136438640		LA DOCTORA FUE PREPOTENTE Y ME RESPONDIO SI QUIERE ESPERE SI NO ME CONTESTO QUE ESE ES EL SISTEMA QUE EL PACIENTE TIENE QUE ESPERAR Y NO QUISO ATENDER ALA NIÑA AURA MARIA ALFONSO QUE LLEGO ALAS 9:43 Y LA CITA ERA ALAS 9:40	CSAN,ODONTOLOGIA
			ANONIMO		POR FAVOR LES PEDIMOS MAS AIRE EN ESTA SALA DE ESPERA PARA LOS PACIENTES	HCCM

		07/07/2015	CLAUDIA PATRICIA MURIEL		INFORMARLES LA INCONFORMIDAD QUE TENGO HACIA EL SERVICIO EL INGRESO DE PACIENTE CON LAS CAMILLAS QUE HOY POR QUE EN EL MOMENTO QUE INGRESAMOS AL PACIENTE LUIS FERNENDO ARBOLEDA CC1007946655 , ALA CAMILLA SE LA PEGARON LOS RODACHINES Y EN LA CALLE GOLPEANDOSE FUERTEMENTE LA CABEZA COMEDIDAMENTE CAMBIAN	HCCM
--	--	------------	----------------------------	--	--	------

accesibilidad		
Trato al usuario		
Seguridad		
oportunidad		
TOTAL		

EPS CONTRATADA	
REG. SUBSIDIADA	
REG. CONTRIBUTIVO	
POBLACION NO ASEGURADA	

oportuni

TRAMITE REALIZADO	CARACTERISTICA DE CALIDAD	01. QUEJA, 02. SUGERENCIA A 03 SOL	ESTADO DE LA QUEJA		FECHA ENVIO RESOLUCION	DETALLE DE LA RESOLUCION	FECHA QUE LLEGA RESOLUCION
			ABIERTA	CERRADA			
FELICITACIONES	TRATO AL USUARIO	4	0	1	04/07/2015	FELICITACIONES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	04/07/2015
FELICITACIONES	TRATO AL USUARIO	4	0	1	04/07/2015	SE TRASLADA LA FELICITACION EN EL SERVICIO	04/07/2015
FELICITACIONES	OPORTUNIDAD	4	0	1	01/07/2015	SE TRASLADA LA FELICITACION EN EL SERVICIO	01/07/2015
FELICITACIONES	OPORTUNIDAD	4	0	1	01/07/2015	SE TRASLADA LA FELICITACION EN EL SERVICIO	01/07/2015
FELICITACIONES	ACCESIBILIDAD	4	0	1	07/07/2015	SE TRASLADA LA FELICITACION EN EL SERVICIO	07/07/2015
FELICITACIONES	TRATO AL USUARIO	4	0	1	07/07/2015	SE TRASLADA LA FELICITACION EN EL SERVICIO	07/07/2015
FELICITACIONES	TRATO AL USUARIO	4	0	1	07/07/2015	SE TRASLADA LA FELICITACION EN EL SERVICIO	07/07/2015

FELICITACIONES	TRATO AL USUARIO	4	0	1	06/07/2015	SE TRASLADA LA FELICITACION EN EL SERVICIO	07/07/2015
FELICITACIONES	OPORTUNIDAD	4	0	1	07/07/2015	SE TRASLADA LA FELICITACION EN EL SERVICIO	07/07/2015
SE TRASLADA AL LIDER DE PROCESO	OPORTUNIDAD	1	0	1	07/07/2015	USUARIO ES LLAMADO A TELEFONO QUE FIGURA EN EL SISTEMA R FAST Y SE LLAMA EN 4 OCASIONES Y NO HAY RESPUESTA EN DICHO TELEFONO, SE CONTACTARA LUEGO PARA	14/07/2015
SE TRASLADA AL LIDER DE PROCESO	SEGURIDAD, TRATO AL USUARIO	1	0	1	08/07/2015	SE REVISAR LA HISTORIA CLINICA DELA PACIENTE CON LA LIDER DE URGENCIAS DE MANERA INMEDIATA ANTE LA COLOCACION DE LA QUEJA Y SE OBSERVA QUE LA DOCTORA	08/07/2015
SE TRASLADA AL LIDER DE PROCESO	TRATO AL USUARIO	1	0	1	06/06/2015	SE REVISAR LA HISTORIA CLINICA DEL PACIENTE EN DONDE SE EVIDENCIA QUE LA CITA QUE LA PACIENTE TENIA DEBIO DE SER REPROGRAMADA POR INCAPACIDAD DE LA	14/07/2015
SE TRASLADA AL LIDER DE PROCESO	TRATO AL USUARIO, OPORTUNIDAD	1					
SE TRASLADA AL LIDER DE PROCESO	ACCESIBILIDAD	3					

SE TRASLADA AL LIDER DE PROCESO	ACCESIBILIDAD	1					
------------------------------------	---------------	---	--	--	--	--	--

APERTURA DE BUZON	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	ANONIMOS		TOTAL QUEJAS
H.C.C.M						
C.S ANTONIO NARIÑO						
P.S UNION DE VIVIENDA P						
P.S MARIANO RAMOS						

0	CONTINUAR MEJORANDO	NO APLICA
0	CONTINUAR MEJORANDO	NO APLICA
6	EDUCAR AL USUARIO FRENTE ALOS DERECHOS Y DEBERES EN	08/10/2015.
1	EDUCAR AL USUARIO SOBRE EL PROTOCOLO DE ATECNION A	10/08/2015
6	INFORMAR AL USUARIO QUE ANTE LAS INCAPACIDA DES DE LOS	10/08/2015

--	--	--