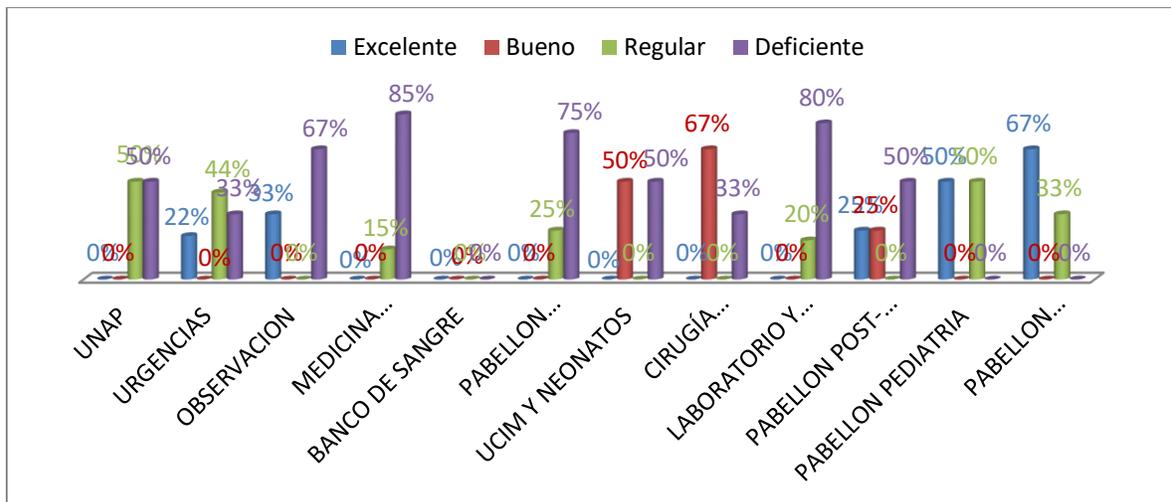




**OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE E IMAGEN CORPORATIVA  
 INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

**2° TRIMESTRE (ABRIL A JUNIO DEL 2018)**

Panorama general de resultados a la pregunta ¿Cómo califica el servicio en el que usted se encuentra?

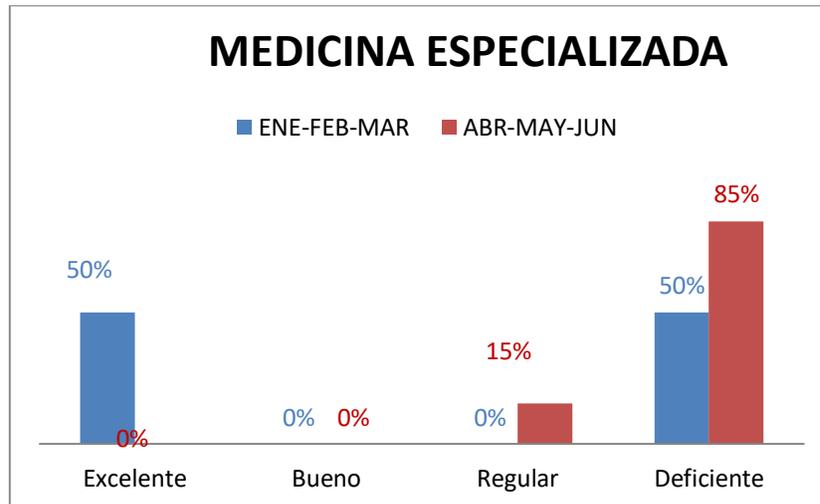


Comportamiento de los Servicios según el Buzón de Sugerencias para el periodo comprendido entre abril y junio de 2018.



## SERVICIOS DE MEDICINA ESPECIALIZADA

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta  
 ¿Cómo califica nuestro servicio?



### INFORME PQRS

#### SUGERENCIAS

- Falta fila preferencial, aire acondicionado. Es importante tener una fila preferencial que permita agilizar las facturaciones. (Alexandra Hernández)

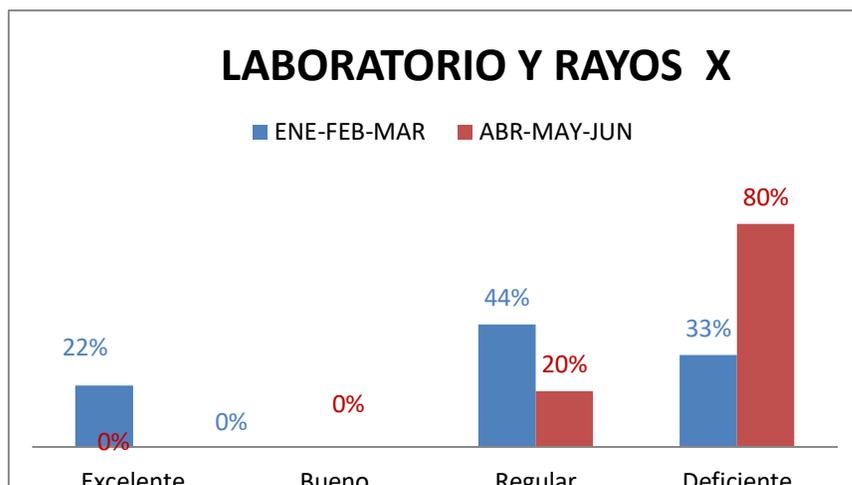
#### QUEJAS

- Se demoran mucho en la facturación, avisar que si la cita es por ejemplo a las 8:00 a.m., llegar dos o tres horas antes para poder facturar a tiempo ya que el doctor sin facturar no atiende. (Nancy Rozo)
- Mucho calor en la sala de espera y se encierra un bochorno muy feo. Por favor cambiar el ventilador por aire acondicionado. (Luz Adriana Amaya)
- Mucha demora en las personas que realizan facturación. (Nora Cecilia Aya)
- No atienden y estoy desde las 9:00 a.m., y ya es la 1:30 y nada. Que es malo y sugiero cambiar la administración y empleados incluyendo los doctores. (Anónimo)
- Llega uno media hora antes de la cita a facturar y le toca esperar 2 horas para que le facturen cuando ya lo han llamado hasta tres veces el médico. (Anónimo)
- Que muevan más las manos los señores que facturan porque uno llega una hora antes para facturar y no alcanza porque duran mucho lo llama el médico y uno está en la mitad de la fila. (Anónimo)
- Urgencias niega la atención por los desmayos, si no se está muriendo para tender, mala atención. Que en el hospital con todos los servicios seamos bien atendidos, no nieguen el servicio más a los adultos mayores. (Héctor Arias)
- Porque las personas que están facturando se ponen a hablar, sin importar que la gente que esta quiere ser atendida. Más facturadores. (Sandra Sánchez)



## LABORATORIO – RAYOS X

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?



### INFORME PQRS

#### SUGERENCIAS

- Que si las citas las dan a las 11:00 a.m., se cumpla porque se llegan las 12:00 – 1:00 p.m., y no atienden las radiografías. (Anónimo)
- Porque no atienden rápido por estar al teléfono, no atiende rápido al menos salgan y digan porque la demora. (Anónimo)

#### QUEJAS

- Telemédica tiene mala atención al usuario, tiene horario de 7:00 a.m. a 11:00 a.m., y de 2:00 p.m., el cual nunca cumplen y si para exigir al usuario puntualidad. Ser puntuales y cumplir horarios que establecen por motivo de que le toca cumplir horario de oficina. (Anónimo)
- El 09/05/2018 fui donde el médico Wilson para que me hiciera el favor de cambiar una orden médica del usuario Miguel Acosta, espere que saliera la persona que estaba atendiendo, la saludé amablemente y le dije a qué venía a lo que reacciono de forma grosera, me dijo que le estaba interrumpiendo la consulta que era lo que quería y que debía sacar consulta, le comenté que estaba mal ordenado si me hacía el favor de corregirla. Me dijo que eso está bien; acaso me piensa crucificar como Jesús, me dijo también preocúpese por dar vida y salud no por poner problema. El señor Miguel me comentó que el no volvería para cambiar la orden ya que una familiar había venido antes y lo había tratado mal. Es de mal gusto que en una Institución muy buena hay especialistas tan groseros. (Diana Vera)
- La señora Biadny asignada en referencia ignora dar la información a la respuesta de las remisiones de EPS. Es grosera y se escuda con el portero para que lo saque sin dar respuesta. Le di correos para que enviara la remisión porque no lo había realizado, tengo los audios; dejen en ese puesto a una persona capacitada para



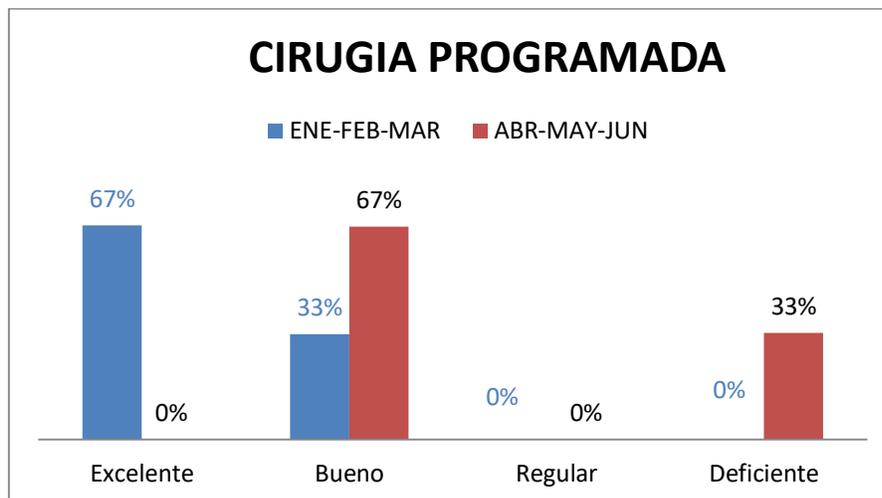
realizar el proceso, gracias. El personal de maternidad y en general muy excelente.  
(Luz Marian Gómez)

- Noto con extrañeza que al día de hoy solo tengan un facturador y siempre los pacientes tienen que llevar la peor parte en el momento de encontrar en la fila de la entrada principalmente. No se ha entendido la dimensión que tiene nuestro hospital en atención al usuario, solicito se le preste atención a esto quedando la imagen de nuestro hospital, hay 20 personas para facturar. No hay ventanilla preferencial.  
(Cesar Prieto)



## SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta  
 ¿Cómo califica nuestro servicio?



### INFORME PQRS

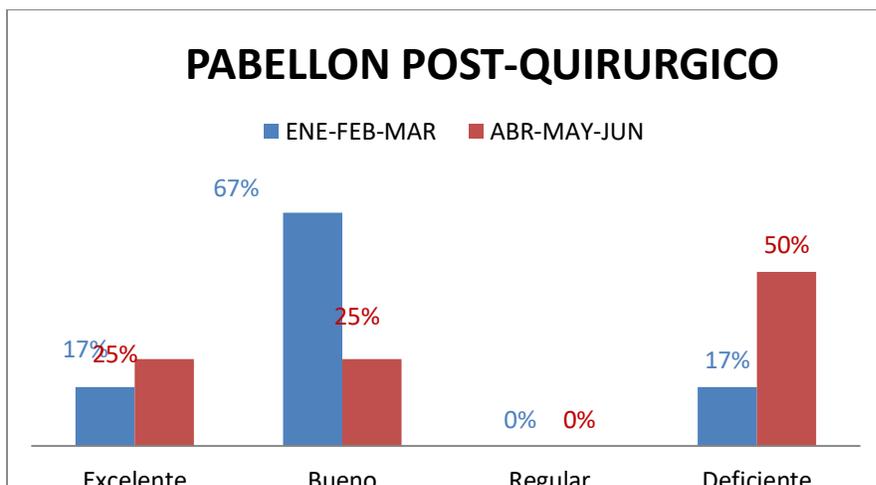
#### QUEJAS

- Prestar el servicio de silla de ruedas a los pacientes que salen de cirugía y no tienen la capacidad de caminar por sí solo, faltan sillas en la habitación de pre quirúrgico. (Anónimo)
- Me citaron a las 11:30 a.m. y son las 5:00 p.m. y no me han atendido. Me parece muy irresponsables, falta de respeto, muchos pacientes para un solo día. (Elcida Aguilar)
- Lo citaron a las 11:00 a.m. y lo atendieron a las 6:00 p.m., por favor más médicos para agilizar el servicio. (Mery Lizcano Cáceres)
- Por qué citan tanta gente para cirugía programada en un solo día? (Anónimo)



### PABELLON POST-QUIRURGICO

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta  
 ¿Cómo califica nuestro servicio?



#### INFORME PQRS

##### FELICITACIONES

- La atención es buena por parte de los especialistas y enfermeras, muy buen servicio por parte de los doctores, sobre todo la doctora Clara muy dedicada con los pacinetes. Agradecida con la doctora “santa clarita” muy dedicada a sus pacientes, además de tener gran personalidad. Dios la bendiga en su trabajo” santa clarita”. (María del Carmen Cagueñas)
- Sala de quirúrgicos, servicio de enfermeras excelente, servicio de médicos, cirujanos y demás personal buena opinión, se trata en lo posible de cubrir todas las áreas. Felicito al personal que tiene ese don; su tiempo para hacer felices a otros. El personal de seguridad del paciente actúan con mucho amor hacia los demás. (Vianey Montañez Carvajal)
- Sabios enfermeros, médicos excelentes, seguridad del paciente trato especial. Felicitaciones. (Leila Martínez)
- Me pareció muy buena la atención de los auxiliares de enfermería, también me parece muy bien la seguridad del paciente y la información que se presta. Que haya silletería, televisores y ventiladores. (Edilia Moreno)
- Me prestaron buena atención en todo momento, doy gracias por esto y también porque me gustó el programa de seguridad al paciente. Colocar sillas, ventiladores y televisores. (Sandra Tarifa Pérez)

##### QUEJAS

- El servicio médico es bueno pero en cuanto a la vigilante Luz Dary Gauta es pésima, tiene mala atención y arrogancia. Deja a los acompañantes de los pacientes afuera impidiendo el paso aun confirmando que el paciente está sólo y delicado. Expreso mi



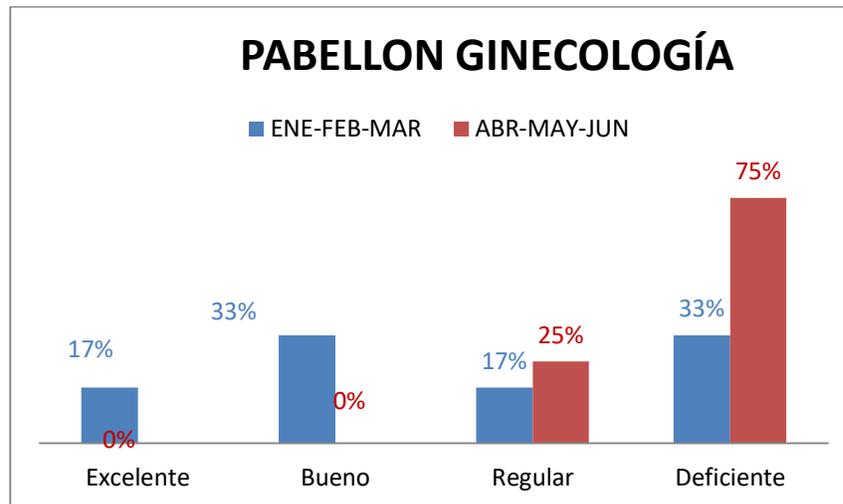
inconformidad con la vigilante, es una señora muy imponente y arrogante; contesta con arrogancia a los acompañantes de los pacientes, me dejó mucho tiempo afuera. (Anónimo)

- En cirugía programaron a una anciana a la 8:00 a.m., y son las 12:00 m., son desnaturalizados. Tengan clemencia y piedad con los ancianos. (Anónimo)
- 09/06/2018, el auxiliar de turno de la noche anterior solo vino a aplicarme medicamentos una sola vez, tipo horas de la madrugada. (Sebastián Rodríguez)



## PABELLÓN GINECOLOGÍA

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?



### INFORME PQRS

#### SUGERENCIAS

- Mejorar la atención, no les importa que estemos pagando. (Yina Paola Pérez Daza)

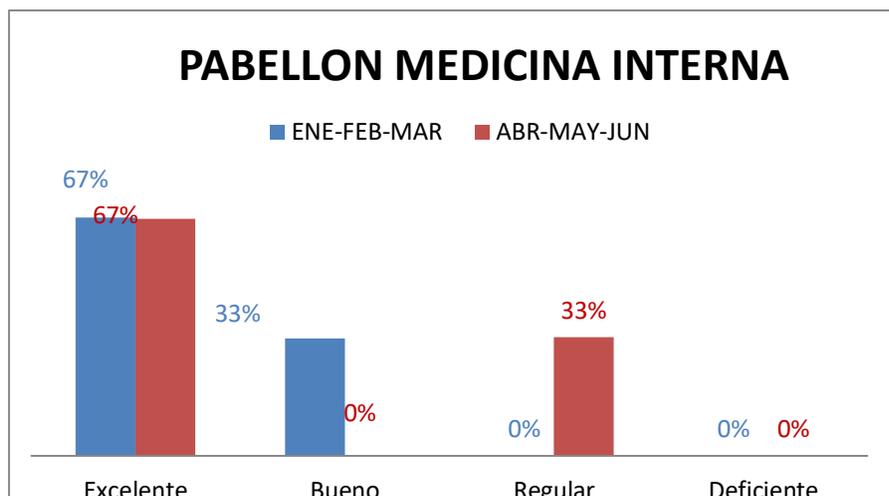
#### QUEJAS

- Demasiada demora. Al menos preguntar a la paciente que tiene a ver si hay que pasarla rápido o tiene que esperar pero pasa una hora y no dicen nada. (Paola Flórez)
- Mucha demora en la atención de los pacientes maternas y que son dos vidas que están pidiendo ayuda, una espera exagerada de 6 horas para una atención, sería muy bueno más médicos para que la atención sea más buena. (Anónimo)
- La dejan morir no atienden las urgencias, demoramos esperando hasta tres horas y no llaman a ninguna paciente. (Yina Paola Pérez Daza)
- Llegué con mi mujer a las 4:00 a.m., para el parto que estaba programado para las 6:00 a.m., y la señora auxiliar Claudia Zambrano me contesta de una forma brusca diciéndome que esa no era la hora para parir y me recibió las cosas de mala gana. Después le entregue la cobija y me dice eso es muy grande, me parece que esa no es la forma de tener personas de esa clase tan grosera, me parece que debe tener personas con un criterio de personalidad para atender. Gracias. (Adrián Amaya)



## PABELLÓN MEDICINA INTERNA

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta  
 ¿Cómo califica nuestro servicio?



### INFORME PQRS

#### FELICITACIONES

- Felicitaciones a la Enfermera jefe Martha, excelente trabajo y del médico Etelivar. Sigamos haciendo el trabajo como van. Me gustó mucho el servicio de la terapeuta física Kelly Botia, el servicio es muy agradable y confortable. (Jorge Álvarez)
- Me agrado el trabajo de los enfermeros y el de la terapeuta respiratoria Magda Lizeth, el mes de estadía en el Hospital fue muy factible y agradable. Agradezco los servicios prestados; nos vamos encantados con ustedes. (Diosa Álvarez)
- Quiero felicitar al personal del área de medicina interna por su atención prestada, es un personal muy atento y servicial, colaborador, siendo la primera vez de estar con mi padre en este Hospital admiro su personal, gran humanidad hacia nosotros. El área de alimentación es muy bueno, las señoras son muy amables con los pacientes a la hora de prestar su servicio los ayudan mucho. El personal médico muy atento, le explica cada procedimiento que realiza a los pacientes. Muchas gracias por la atención prestada ante mano les quedo atenta y agradecida, especialmente a la señora Estela Rojas, Claudia Acosta, felicitaciones a todo el personal. (María Montañez)
- Ingresé al servicio de medicina interna en compañía de una persona y me gustaría resaltar la labor que hicieron los enfermeros auxiliares Yorledys López Capacho, Edwar Albarracín. Felicitaciones, gracias por la labor tan importante y hacen un buen grupo de trabajo. (Gina Ojeda)

#### QUEJAS

- Hay días que no atienden bien al paciente si no con arrogancia y eso no debe ser así. Mi sugerencia es porque el día lunes 02/07/2018 la auxiliar Mildred actuó con arrogancia en la pieza 9 en la camilla 9c y ella no fue la única los pacientes también. (Belcy Inocencia)

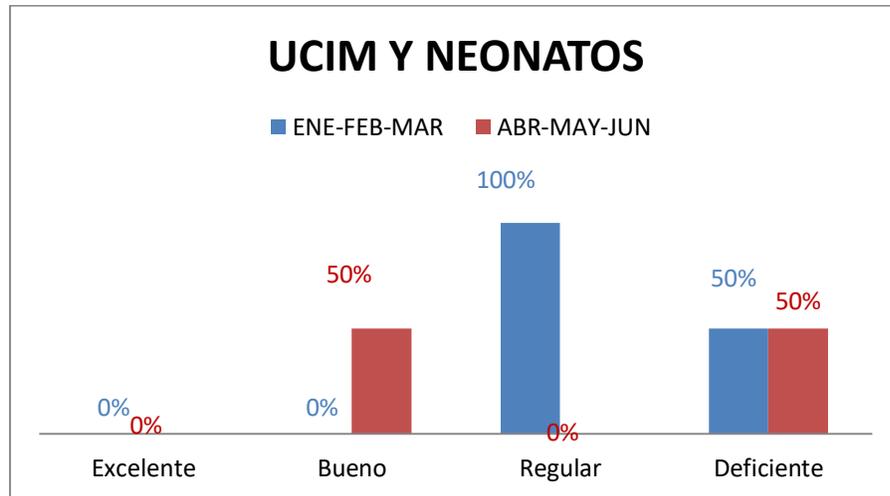


- Por la atención de algún personal de enfermería auxiliar hacia nosotros los usuarios. La noche del día 15/06/2018 se encontraba la enfermera auxiliar Leslie de turno en el servicio de Gineco, soy paciente de la cama 6ª tenía tratamiento de omeprazol a las 6:00 a.m., ella me aplicó medicamento directo en mi MSI le manifesté que me duele mi brazo y decide seguir pasando tratamiento, motivo por el que me ocasiona una flebitis en mi miembro, presentando ruborosis, inflamación, dolor y fiebre. Mi queja es para que esto no siga pasando en la Institución ya que es muy mal aspecto. Nota: Leslie debe cambiar su actitud y trato hacia los pacientes. (Anónimo)



### UCIM - NEONATOS

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?



#### INFORME PQRS SUGERENCIAS

- Sí, les pido el favor de fumigar el Hospital porque hay muchos zancudos, gracias por la atención prestada. (Anónimo)

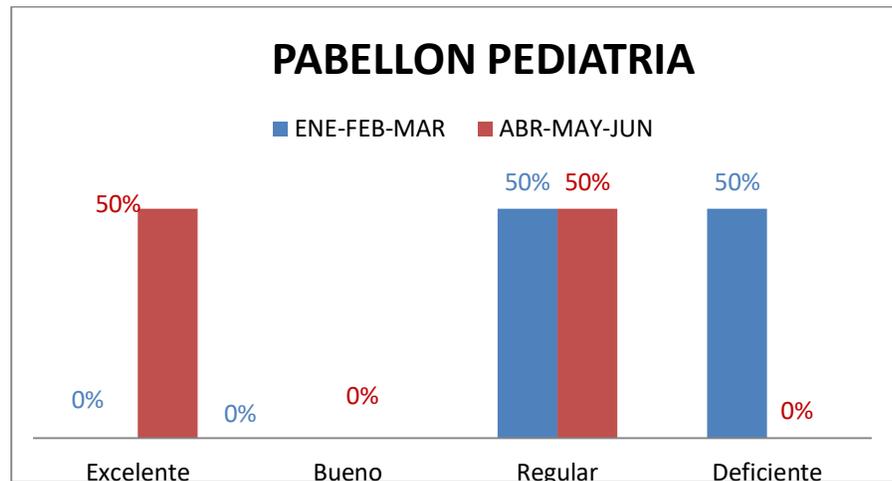
#### QUEJAS

- La médico con solo tres pacientes por atender nos puso a esperar 2 horas, razón que porque el gerente la había llamado. Si hay un solo profesional no debe ausentarse del servicio. Todos tenemos cosas y trabajos por realizar, respeto al usuario, si piensan en el usuario evolucionen. (Anónimo)



## PABELLON PEDIATRÍA

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?



### INFORME PQRS

#### FELICITACIONES

- Agradezco al personal en general por un servicio de calidad y eficiencia. (Yessika Briñez)
- Muy buena la atención por parte de las enfermeras y los médicos son muy amables y entregados a su labor, muchas gracias a todos, Dios los bendiga. (Yessika Briñez)

#### SUGERENCIAS

- Sugiero no permitir el acceso al Hospital en ropas no actas esto es una entidad de para la salud, no un prostíbulo. (Yessika Briñez)
- Me gustaría que el Hospital tuviese unas sillitas para los acompañantes, un área de juego para los niños en donde se incluyan libros para que los papitos lean. (Yessika Briñez)

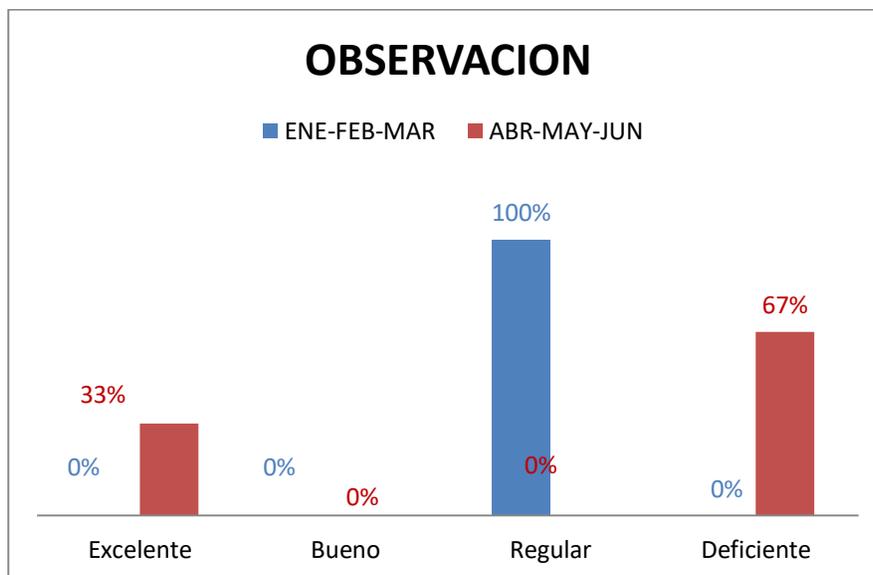
#### QUEJAS

- La auxiliar de turno Tatiana Ramírez no sabe tratar a sus pacientes y más que son niños, como es posible que le rape las sillas a mi hija y me haga llorar. En mi punto de vista está equivocada de lugar, no es el área adecuada para ella, no sabe tratar los niños y ofende a nosotros los padres con su actitud. (Jessica Sanabria)
- El servicio que presta la auxiliar Tatiana Ramírez es pésimo, no tiene humanización con los pacientes y más con los niños, es prepotente, le falta atención al usuario. Se le avisa de administración del medicamento y se hace como si nada y lo administra de mala gana. Que esta como equivocada de lugar, que la capaciten más. (Hernán Bacca)



## SERVICIOS DE OBSERVACIÓN

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta  
¿Cómo califica nuestro servicio?



### INFORME DE PQRS

#### FELICITACIONES

- Hoy 7 de mayo muy buena la atención de la médico Nathaly Ramírez, me voy súper satisfecha. Ingresé a las 7:30 p.m., salí a las 12:30 a.m., me le hicieron exámenes y de más a mi bebe. Sugiero que por parte de la Institución les brindaran al menos un café con leche a los de turno de media noche (empleados), como lo tienen de costumbre en la Clínica Ardila Lule o una aromática pues el cansancio lo amerita. (Efrén Collazos)

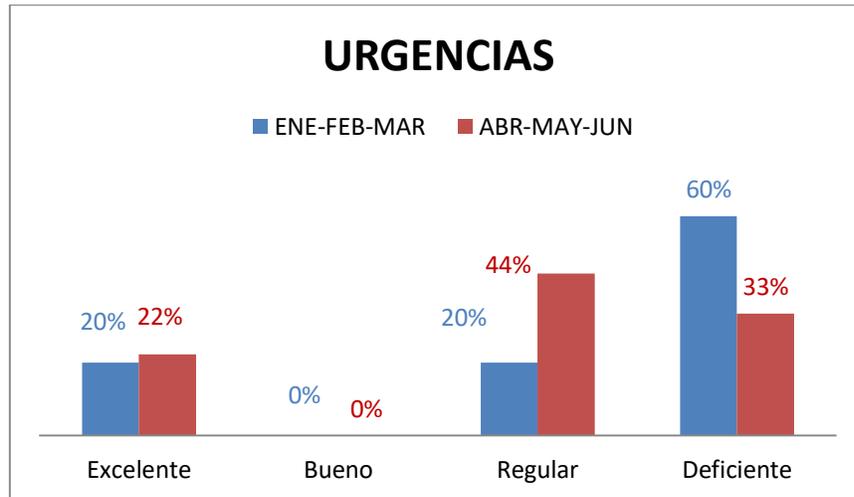
#### QUEJAS

- Gracias por preocuparse por mi salud, pero si fueran más rápidos, Dios les multiplique en su salud "claro como no son ustedes", llegan los pacientes y duran hasta 3 y 4 horas ahí esperando. Se muere el paciente y dicen no hay nada que hacer. (María Edilma R)
- Con tristeza los venezolanos estamos tristes, abusan a nuestro trabajo, nos pagan mal y nos explotan, para colmo nos enfermamos y no nos atienden. (María Cuicas)
- Son poco humanos, no tienen estilo de médicos, por favor estén más pendientes. (Anónimo)
- Estoy esperando desde las 7:00 a.m., al señor Internista para que analice documentos para poder sacar al paciente, que sean puntuales en el horario laboral. (María)



## SERVICIO DE URGENCIAS

Análisis gráfico comparando el trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta;  
 ¿Cómo califica nuestro servicio?



### INFORME PQRS FELICITACIONES

- Nos llamaron a Triage y nos informan que nos atenderían en el consultorio 3 pero en ese consultorio no había médico, en el consultorio 2 estaba un médico que me informó que era el médico del consultorio 3, a las 9:30 habíamos más de 5 pacientes y ningún consultorio en servicio. (Kelly Torres)
- Desde el cirujano hasta el auxiliar de enfermería desmostaron amor, compromiso con mi hijo. Sugiero aumentar el sueldo a las personas que se esforzaron por ser excelentes en cada cosa que ejercen. (Maribel Estupiñán)
- El cuerpo médico, enfermeros auxiliares, aseo, cocina, vigilantes, excelente. Dios bendiga a todos y de sabiduría al director. (Iris)

### QUEJAS

- El día 20 de mayo ingresó la señora Blanca Bachicue Mendoza remitida de Arauquita a las 12:20 p.m., y eran las 3:00 p.m., y el médico que la recibió no había diligenciado la historia clínica y por ende la atención completa. Más responsabilidad, son vidas humanas las que están en sus manos, todo paciente tiene una familia preocupada por él y necesita atención e información oportuna. La paciente fue recibida por el médico Rico quien lo cedió al médico que finalmente la atendió muy diligente, mis agradecimientos y lo felicito porque esa es la atención que uno espera. (Angel Nolberto Mendoza)
- La auxiliar de enfermería no suministra medicamentos a tiempo, si el familiar no muestra el medicamento no se hubiese aplicado, más atención al paciente. Que la auxiliar de enfermería esté más pendiente del paciente, estaba más preocupada por escribir en el computador que por la atención de la menor. (Luzdary Jaimes)
- Mucha demora, favor cambiar el dispensador de agua, está horrible. (Anónimo)

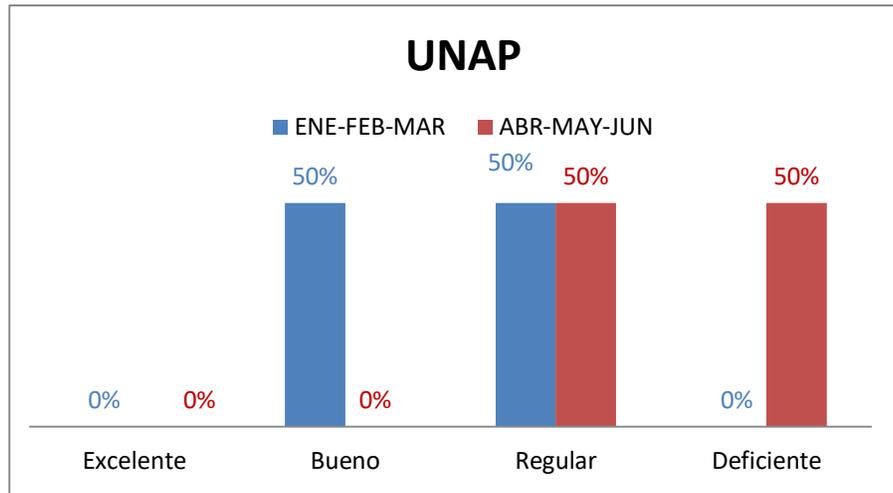


- Porque en el área de urgencias no hay ventilación ni aire acondicionado, ni ventilador. (Wilson Jaimes Camargo)
- Es pésimo y no sabe tratar al paciente. Pues que la doctora sea pasiva y que atienda a las personas como se debe, no que se pongan a chismosear con las enfermeras y que sean rápidas con los pacientes. (Julio César Álvarez)
- La atención del personal de seguridad es muy mala, un paciente debe tener derecho a un acompañante pero la señora Ruth Bejarano no lo permite porque otra persona aparece como acompañante y el enfermo esta solo siendo de la tercera edad. (Edward Alexander Sánchez)



## UNAP

Análisis gráfico comparando trimestre actual con trimestre anterior en la pregunta  
 ¿Cómo califica nuestro servicio?



## INFORME PQRS

### QUEJAS

- Para hacerse un monitoreo le exigen estar después de las 6:30 a.m., cuando atienden después de las 10:00 a.m., sugiero que la llegada para facturar sea a las 9:30 a.m., para que tantas horas esperando? (Sayra Castro Carreño)
- Que den fichos con el cupo exacto con los que cuenta odontología. (Edgar Lozano)
- Llegue a las 5:00 a.m., y a las 7:00 a.m., me dijeron que no hay citas. Exijo que por favor nos repartan fichos para citas odontológicas. (Lilibeth Castillo)
- Coloco esta queja por llegar a mi consulta de crecimiento y desarrollo y el señor Belker me puso muchos inconvenientes por no estar en base de datos a lo cual le mostré el papel con el cual en compartita me dijeron que tenía servicios de PyP en la Unap y me hizo perder la cita estando en dieta. (Rossy Leal)
- Colocar bien el horario de vacunación ya que llegue a las 4:30 p.m., y no me atendieron, en el papel dice que la atención es de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. (Nataly Caldas)