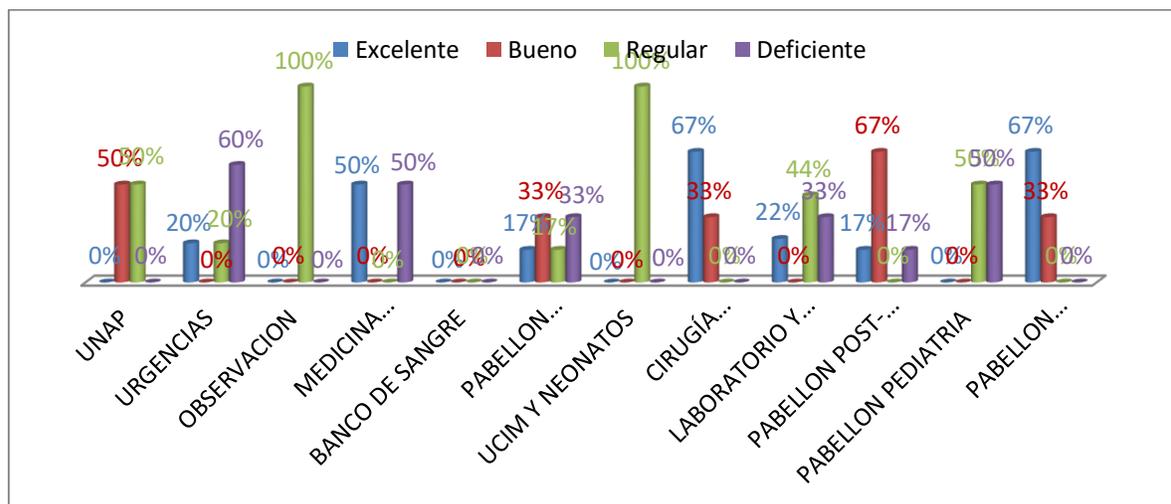




**OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE E IMAGEN CORPORATIVA
 INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

1° TRIMESTRE (ENERO A DICIEMBRE DEL 2018)

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

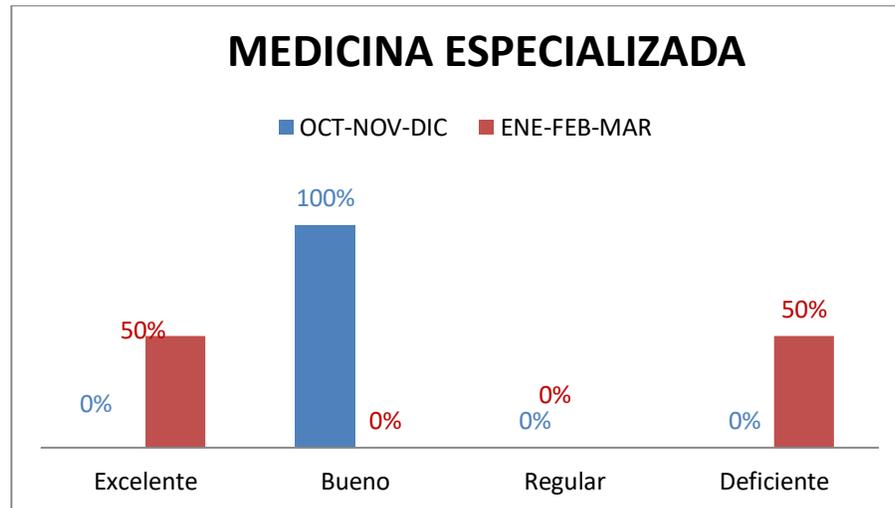


Comportamiento de los Servicios según el Buzón de Sugerencias para el periodo comprendido entre enero y marzo de 2018.



SERVICIOS DE MEDICINA ESPECIALIZADA

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



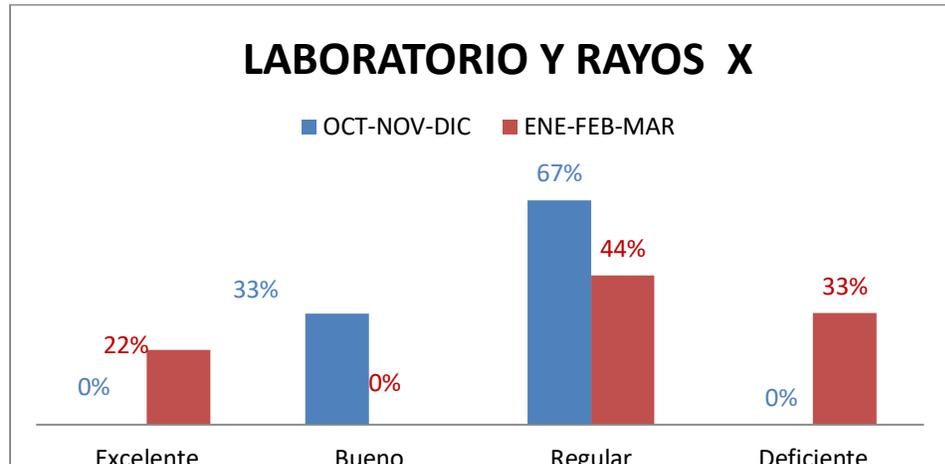
INFORME PQRS SUGERENCIAS

- Porque uno tiene que esperar bastante pero yo también digo que es excelente. Lo único que digo yo que sigan así pero no se demoren. (José Andrés Zambrano)
- Que se realice en su horario las citas con el especialista; aunque se pague la totalidad de ella. (Jhoan Gómez)



LABORATORIO – RAYOS X

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Porque atienden bien a los pacientes todo el personal médico y de enfermería, todo en general. Felicitarlos a todos por su labor como debe ser. (Isidro Pereira)
- Hay buenos cirujanos. (Morely)

SUGERENCIAS

- Tenemos una inquietud respecto a los baños porque permanecen muy sucios y los que sirven o sea los que están al fondo mantienen con candado. Esperamos solución. (Diana Ramírez)
- Sí, hay un problema con los baños para los pacientes solo hay uno y permanece muy ocupado y muy sucio. Necesitamos nuevos baños urgentes. (Morely)
- Hagan el favor de decirle a las aseoeras que limpien las telarañas del Hospital bien arriba donde está el televisor, hay solo ganar sueldo ellas no porque tantas empleadas. (Anónimo)
- Más líneas de atención, lista de espera prioritaria. (Martha Yaneth Vargas)

QUEJAS

- Buenas, para los de ecografía no atienden a la hora citada después de las dos horas. (Anónimo)
- Los anestesiólogos que sean más delicados a la hora de colocar la anestesia que no lo coloquen directo sino con el suero para no lastimar al paciente. (Anónimo)
- Tenía una cita a las 9:00 a.m., para ginecología y son las 1.:30 a.m., y aún no llaman, el señor doctor salió y aún no ha llegado. Que falta de respeto con nosotros los pacientes que también tenemos cosas por hacer. Ho hay responsabilidad ni respeto. (Brillyd Jaimes)

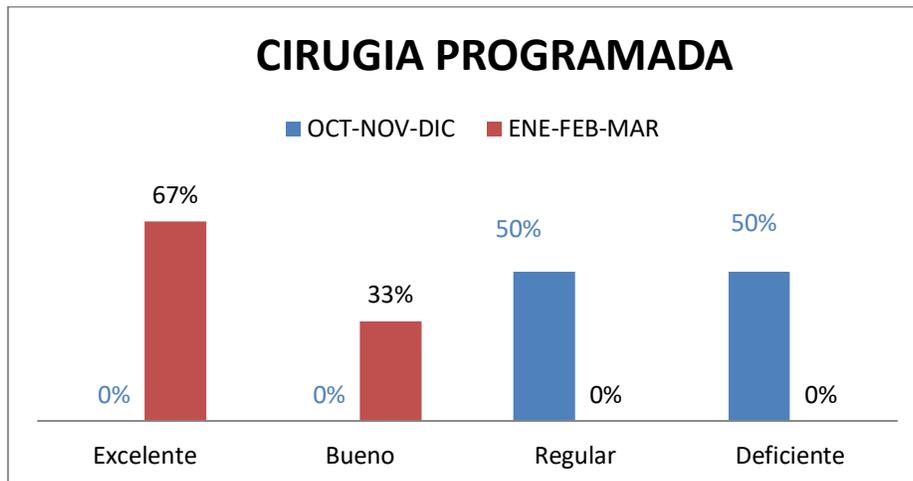


- Me tiene inconforme esos servicios de citas para especialistas, llamar y llamar todos los días, nunca contestan; siempre congestionado, nunca hay citas que problema. (Martha Yaneth Vargas)
- No dan refrigerio. Se deberían contratar muchachas que lo repartan media mañana. (Francisco de Jesús)
- El señor oftalmólogo es un médico que no se deja hablar cuando se le preguntan algo diferente a la consulta. Debe ser más humilde y no salir con la respuesta que vaya con la psicóloga. (Esperanza Gaona)
- Falta cumplimiento en las citas, que por favor si ya hay una cita programada y el profesional se retira por favor llamar al usuario porque a veces se viene de lejos y se pierde el tiempo. (Flor Edilma Lagos)
- Inconformidad con la atención en esta oficina, nos citan a las 8:00 de la mañana y que debemos estar media hora antes o sea a las 7:30 a.m., son las 10:35 a.m., y aún no nos han atendido; somos 13 pacientes esperando a ser atendido. Entiendo que la urgencias es prioridad pero y que con los pacientes externos, el tiempo de espera es una falta de respeto con los niños y mujeres embarazadas. Les sugiero que tomen medidas para mejorar este aspecto. (Carlos Iván García)
- No son respetuosos e incumplidos con los horarios. (Andrea Gutiérrez)
- Por el tiempo la cita a las 9 y lo atienden a las 10:40 a.m., que es excesivo el tiempo de espera porque juegan con el tiempo de los demás. (Anónimo)
- Le dieron la salida al paciente, lo mandan para la casa y no le dan explicación de los cuidados con comida o con la parte corporal, las enfermeras son como si el paciente supiera todo lo que saben los especialistas. Nos enteramos de los cuidados y demás 14 días después cuando asistimos a la cita con el cirujano. Por favor mejor tarto con los pacientes. (Anónimo)



SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA

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



INFORME PQRS

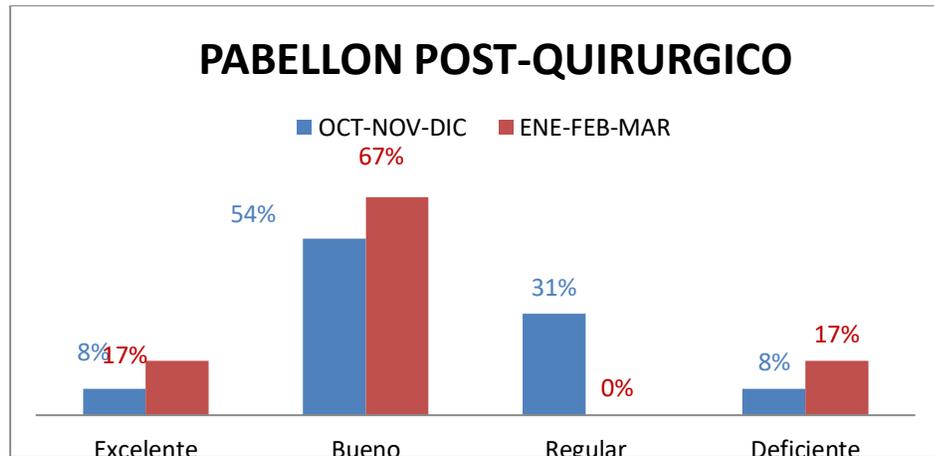
QUEJAS

- Hubo buena atención con respecto a los auxiliares y enfermeras (jefes). Se necesita sillas, televisores y ventiladores, sillas para acompañantes. (Aleyda Orozco)
- El espacio es amplio pero las sillas no son cómodas para esperar aún más cuando la espera es larga. Deben colocar más tomas en el área fucsia, sala de espera sólo hay uno, donde está el televisor y una fuente para una persona poder cargar celular. (Liliany Cuellar)



PABELLON POST-QUIRURGICO

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



INFORME PQRS

SUGERENCIA

- Mi mayor sugerencia es que sigan así ayudando a cualquier persona que lo necesite que nunca está de más, de mi parte muchas gracias por todo. (Lester Castillo)
- Faltan sillas en los pasillos de citas, tener un televisor para uno de acompañante des aburrirse y no tener que salir de la habitación y dejar al enfermo solo. (Diana Patricia Vanegas)
- En hospitalización hace mucho calor en las habitaciones, sería bueno dos ventiladores, un televisor en la habitación porque es demasiado aburridor estarse quieto sin hacer nada, falta un sofá para que el acompañante del paciente no duerma en el piso. (Anónimo)
- Les hace falta en las habitaciones, televisor, sofá y ventilador. (Anónimo)
- Mejorar las camas ya que no funcionan, ventiladores y falta televisores. (Miller Jaramillo)
- Mejorar las habitaciones como las camillas y ventiladores(Chiquinquirá Chinchilla)

FELICITACIONES

- Fui muy bien atendido por médicos y enfermeras y hasta ahora todo ha salido excelentemente bien y ya que soy venezolano recibí un buen trato y un buen atendimento. (Lester Castillo)
- Porque la atención es muy buena, los enfermeros son muy amables y atentos con los pacientes y acompañantes. (Diana Patricia Vanegas)
- Están muy pendientes de las horas de los medicamentos, el personal de enfermería y médicos son muy amables y diligentes. La comida es buen, el servicio de laboratorios es regular porque demoran mucho. (Anónimo)
- Es bueno porque lo atienden con paciencia y o hacen sentir bien, buena comodidad



y buena higiene en las habitaciones y los baños, buena porque dejan quedar el acompañante. (Anónimo)

- En cuanto al servicio de enfermeros y médicos bien por sus atenciones y comportamiento, los vigilantes todo lo relacionado a los empleados, buena comida. (Chiquinquirá Chinchilla)

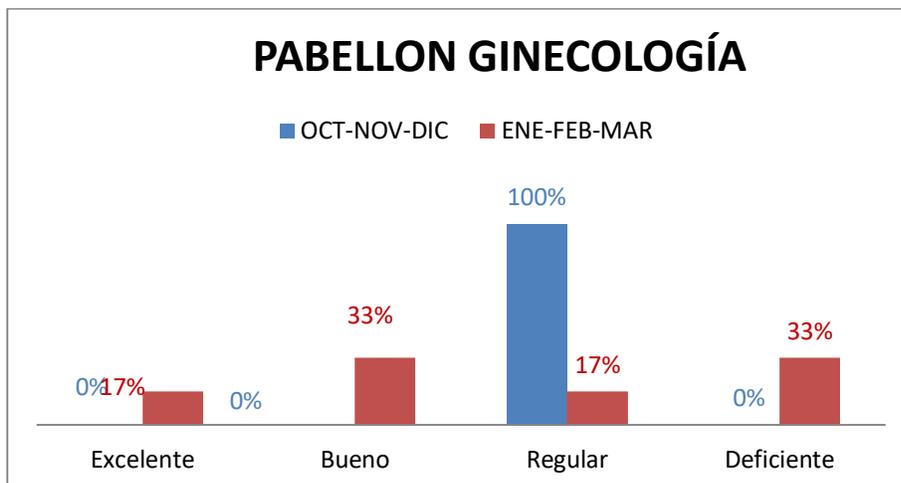
QUEJA

- Estoy desconforme porque no hay adecuada información hacia el usuario por parte del personal de tomografía. Dar una información contundente sobre el procedimiento que el usuario para al usuario. (Albeiro Ortiz)



PABELLÓN GINECOLOGÍA

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Su atención es rápida según el caso, sus enfermeras y médicos se dejan hablar y escuchan al paciente, con amabilidad lo atienden. (Andrea Tarazona)

SUGERENCIAS

- No engañar al paciente, decirle la verdad por difícil que sea; no remitir el paciente si ven que no es necesario. Porque eso pone en peligro la vida. (Andrea Tarazona)
- Zona WiFi para los acompañantes que tienen largas horas de espera, sería genial. (Anónimo)

QUEJAS

- Soy una paciente diagnosticada con pre eclampsia, el día lunes 15 de enero de 2018 me dirigí a un examen de ecografía en donde el médico detecto una anomalía e inmediatamente por mi condición me remite al servicio de urgencias para que me realicen una ecodoppler y un monitoreo a mi bebida, pase por urgencias y llegué al servicio de maternidad donde está llenísimo y había que esperar por orden de llegada; llegue a las 9:45 a.m., sólo había un médico para atender a todas las maternas, tanto consultas como partos y demás procedimientos; cómo es posible que sabiendo la gravedad de mi situación (pre eclampsia) me hayan llamado a las 3:45 p.m., cuando requería una urgencia porque está en juego la vida de mi niña y la mía.
- Desde las 9:15 a.m., me presente al pabellón de maternidad y son las 4:00 p.m., y aun no atienden por exceso de pacientes y más remitidos sin tener en cuenta el orden de llegada. Más personal o ampliar esta área para mejor eficiencia del servicio, porque si esto es una urgencia no es atendido como tal, 7 horas esperando



y sin ningún resultado. Agradezco su colaboración. (Milena Quintero)

- Ingrese por urgencias a las 9:00 a.m., al área de maternidad con dolor y sangrado y siendo las 4:00 p.m., no me han atendido, me dirijo al doctor de turno y él estaba estresado y que no atendía porque tenía muchas pacientes. Atender los turnos de llegada de las pacientes con tiempo y no dejarlas todo el día esperando, el doctor no debe estar estresado para atender su turno y se llama Villafañe. (Ana Contreras)
- No hay ventiladores en las primeras habitaciones de maternidad y hace bastante calor. (Maritza Acuña)
- En la habitación número 1 de maternidad no hay ni un solo ventilador y hace demasiado calor a toda hora, tanto de día como de noche. (Lenis Lorena Daza)
- Hace bastante calor en maternidad, es necesario que pongan ventiladores porque eso está para asarse. (María Hernández)
- Deberían tener servicio de baños para las personas que esperan y lavamanos públicos, toca correr a orinar a otros. En la zona de maternidad. (Mildre Reyes)

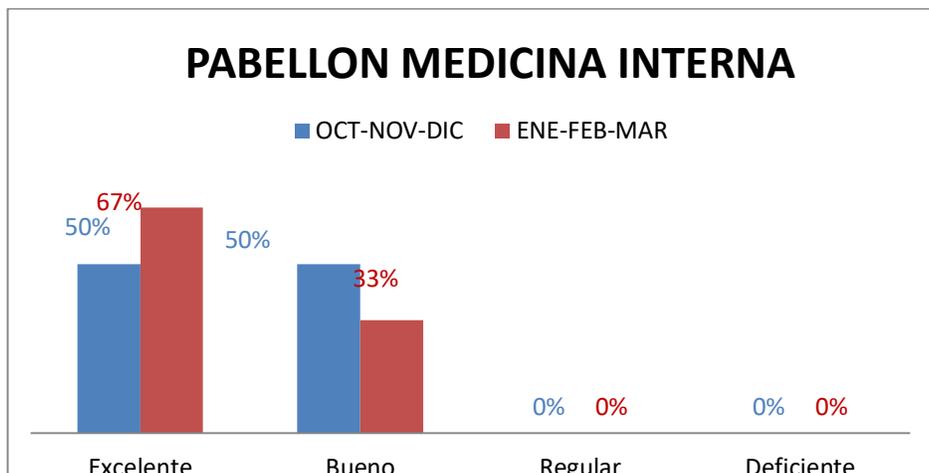
RECLAMO

- Los vigilantes de la empresa seguridad CALT-Ltda., se extralimitan en sus funciones hostigando a las personas y sin educación con las palabras toscas, la actitud es demasiado inhumana; no hay buena atención de parte de ellos. Tocar la sensibilidad de las personas sabiendo que un Hospital va solo los enfermos y visitas; el coordinador el señor Wilson Anzola se hace el desentendido de las situaciones que se presentan del mal trato que se la a la gente. Le sugiero que les hagan un curso y los capaciten de sus funciones de acuerdo a la ley. Gracias a una jefe y a la médico Diana no pasó a mayores la situación. (Ivon Omaira)



PABELLÓN MEDICINA INTERNA

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Buenas atenciones y buenos aparatos para mi problema cardiaco. (Marcos Aurelio Rangel)
- El personal médico y enfermeros son muy amables, diligentes y muy profesionales, todo el personal del aseo y las señoras de la cocina todas muy amables. (Sandra Díaz)

SUGERENCIAS

- Las habitaciones de hospitalización necesitan lockers que permitan organizar las pertenencias de los pacientes y acompañantes. Así como también más sofás puesto que la mayoría de pacientes requieren acompañante permanente. (Yaneth Maguza Prada)
- Falta de atención a los pacientes y demora. (Erika Rangel)
- Me gustaría que hicieran convenio con Colsanitas internacional para poder venir a consulta de especialistas, ya que presento falla cardiaca y tengo un cardiodesfibrilador. (Marcos Aurelio Rangel)
- Hace falta ventiladores en las habitaciones, hay escasas se sabanas y algunas muy manchadas de lo viejas, si le dan la boleta de salida a mediodía deberían darle el almuerzo, para hacerle más amable la quedada al familiar deberían hacer sofás para que no duerman en el piso. (Sandra Díaz)

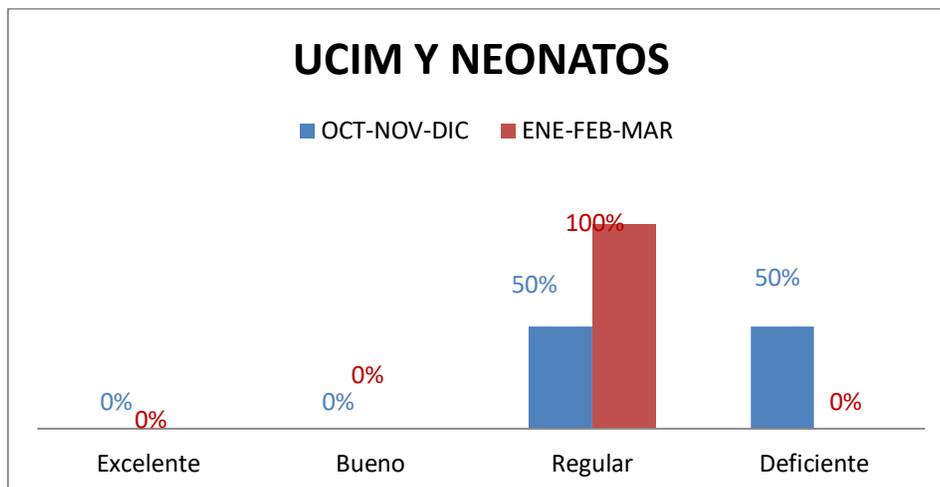
RECLAMOS

- Algunos auxiliares son muy irrespetuosos al darnos información de cómo están los pacientes y eso me molesta. (Erika Rangel)



UCIM - NEONATOS

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Neonatos que gran trabajo!!! Gracias. (Anónimo)

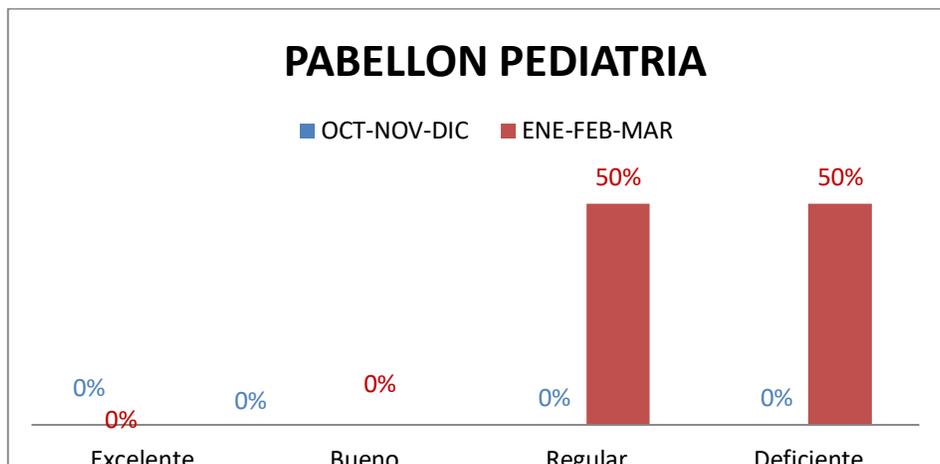
QUEJAS

- La primera noche mi hijo de 11 años tuvo un accidente, estaba fracturado en su brazo izquierdo y me trasladaron a un sofá antes estaba en su camilla en el servicio de pediatría. La atención es muy buena, los dos días que estuvo hospitalizado; al 3 día me lo pasaron a cirugía a las 5:30 p.m., lo recibió el médico anesthesiologo a las 8:30 p.m., lo entregó a otro médico donde me dice a mi hijo le das salida en realidad me pareció mal porque a mi hijo lo anestesiaron general y no estaba mal se encontraba de ver estas situación me dirijo al servicio de pediatría donde pregunto qué debo hacer y la respuesta de una Enfermera auxiliar es que en el hospital quien le va a pagar la noche y los servicios, como ser humano y colega de ella no fue una respuesta a una persona donde tiene a su hijo enfermo; la sugerencia de ella era que pagara una residencia para pasará la noche con mi hijo enfermo. La recomendación que me gustaría hacer es que piensen en los niños y si es una cirugía ambulatoria operar temprano, no que sea el último paciente. (Andrea Ariza)



PABELLON PEDIATRÍA

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



INFORME PQRS

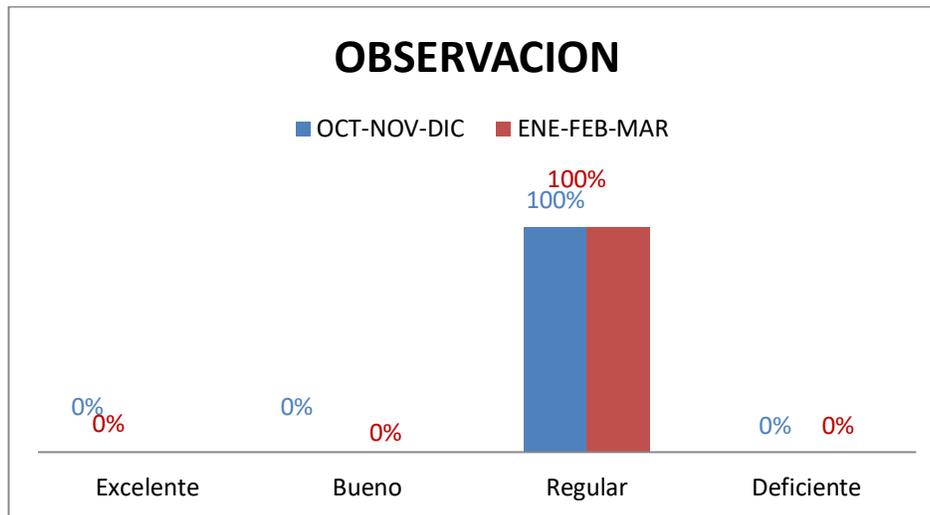
QUEJAS

- Quedé mal operada de mi pie derecho. Que me vuelvan a operar. (Judi Rivera Jaramillo)



SERVICIOS DE OBSERVACIÓN

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



INFORME DE PQRS

SUGERENCIAS

- Es buena pero mucha demora, para un procedimiento más cuando hay una persona de la tercera edad que no soportan toda la espera. Si cuando llegue un paciente con alguna enfermedad como neumonía u otras no hospedarla en la misma habitación donde hay pacientes que no sufren esas enfermedades deben estar en un cuarto especial para tal enfermedad (Rosa Gélvez)

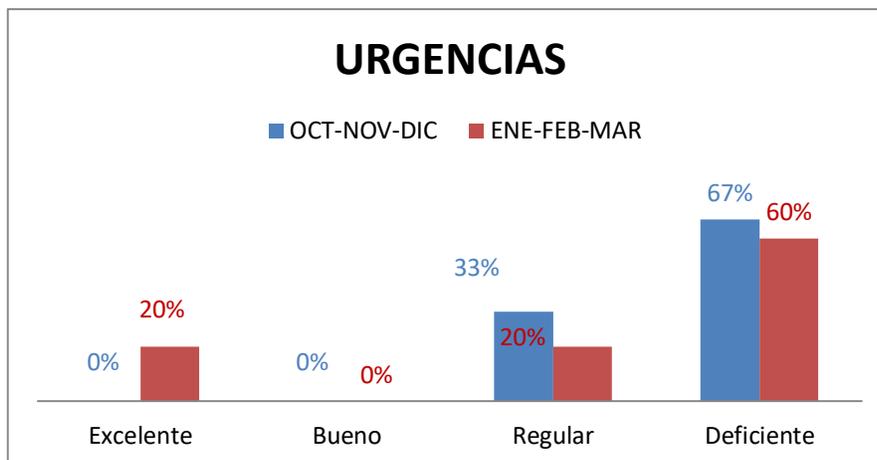
QUEJAS

- Ingreso con un paciente con la sospecha de meningitis a las 11:40 a.m., el paciente permanece en sala de espera sin ser valorado por Triage (presento paciente en Triage), 12:00 p.m., (presento nuevamente paciente en Triage), 12:20 p.m., (presento nuevamente paciente en Triage), la médico de turno se acerca y le comento el caso e ingresa al sistema de historia clínicas a las 12:30 p.m., refiere paciente no ha sido ingresado por lo que no puede ser atendido. (Andrés Díaz)
- La presente es para informarles que el laboratorio del Sarare le tomó unas muestras a mi hija a las 4:00 a.m., y esperé más de 6 horas para el resultado y no llegaba, me dirigí al laboratorio y me dijeron que no estaban las muestras y sugieren que espere las personas que estaban de turno o que haga de nuevo las muestras y yo me opongo porque cuando me le iban a sacar la muestra me la pullaron dos veces y me parece una falta de respeto. (Estella Gélvez)



SERVICIO DE URGENCIAS

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- La atención que prestan y el interés prestado en los pacientes en la manera de tratarlos. (Darley Uribe)

QUEJAS

- Muy lentos hacen que el paciente espere más de 1 hora mientras la consulta después de dos horas más para que le receten los medicamentos. Que haya más doctores que los revisen, más profesionalismo. (Jhon Jairo Chapeta)
- Me parece algo inaudito que después de 4 horas de espera para que atendieran a mi hija de 3 años de edad, presentando fiebre de 38.2 grados, salida porque le dije que cuánto tiempo más vamos a esperar. Esa no es la ética de un médico (Paola R. Carvajal)
- Como es posible que para que me atiendan mi familiar que viene remitido tenga que esperar 1/12 hora para pasar cualquier consulta antes que una remisión. Si un paciente viene remitido por algo es para llegar a hacer cola y aún más mirar que otros pasan sin respetar el turno desde las 10 hasta las 11 y no nos llaman la enfermera entra y dice que son unos groseros falta de respeto. (Anónimo)
- Mas cordialidad por parte de esta médica rural Mayka Barrera, no me imagino cómo será la gente más humilde que no sabe ni leer ni escribir a la que le toca aceptar como lo tratan. Ingreso al Hospital del Sarare por urgencias hago todo el proceso para poder ingresar ya que mi hijo tiene una fractura de codo, ingreso a uno de los consultorios donde me recibe la médico Mayka Barrera de turno diciéndome que lo más seguro era que no podía recibir el niño porque ya tiene más de 15 días pero más sin embargo iba a hablar con el ortopedista contestándome de una manera muy



**HOSPITAL
DEL SARARE**

Empresa Social del Estado

NIT. 800231215-1

Evolucionamos pensando en usted

Vigilado:

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

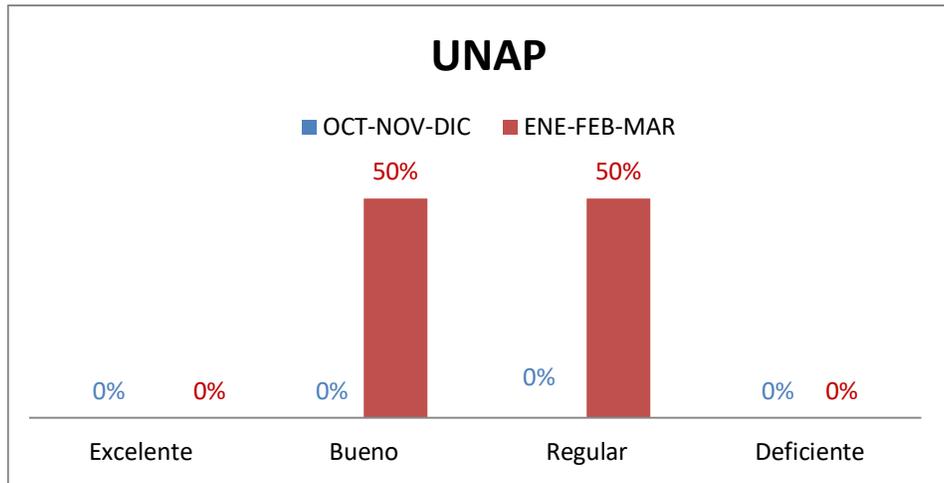
Ministerio de la Protección Social
Departamento de Arauca

grosera, en voz baja se dirige a la Jefe de Enfermería que en su momento estaba donde le pregunta lo va a pasar por el ortopedista y la médica con voz baja y casi que susurrando le dice “sí, voy a ver si paso esta vieja HP”. Como es posible que uno como paciente reciba una atención de estas por parte de los médicos de turno. Acepto que veo la actitud de las médicas y grito ya que la médico no me dio instrucciones que debía hacer en esos momento donde debía dirigirme o que debía hacer, solo me ignoró. (Tatiana Tocaría)



UNAP

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Acá me atienden todos los servicios y en la mayor parte del personal es amable y servicial. (Rubiela M.)

QUEJAS

- Informar al médico José Elías Pinto los horarios de atención ya que en el día de ayer llegó mi madre a su cita a las 5:45 p.m., y ella estuvo acá a las 5:30 p.m., y él ya se había ido. (Rubiela M.)
- La atención debe ser mejor, mal trato a los usuarios. Deben dar capacitación para todo el personal médico y demás empleados debido a la mala atención al usuario. (Leeidy Gómez)
- Mala atención al usuario. Debe haber capacitación a cada personal médico y demás empleados del establecimiento. (Johana Gómez)
- Porque estuve en consulta y el doctor Pinto me atendió el niño pero todo el tiempo fue con el celular, no me voltio ni a mirar a mi hijo y me paso la formula y ni me explico nada siento que es una falta de respeto durante la consulta chateo todo el tiempo. (Anónimo)
- En el 211 demora para atender. (María Cáceres)