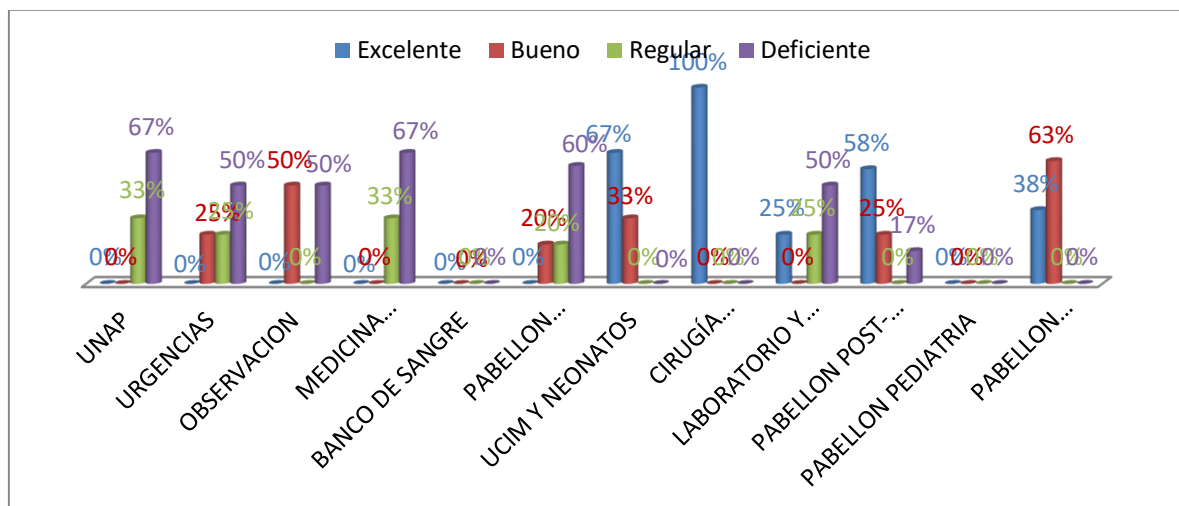




**OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE E IMAGEN CORPORATIVA  
 INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

**3° TRIMESTRE (JULIO A SEPTIEMBRE DEL 2018)**

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

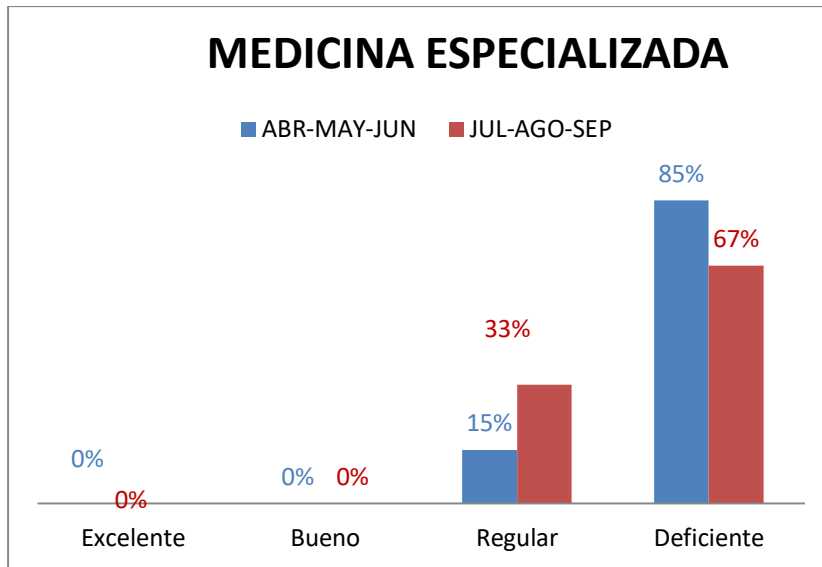


Comportamiento de los Servicios según el Buzón de Sugerencias para el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2018.



## SERVICIOS DE MEDICINA ESPECIALIZADA

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



### INFORME PQRS

#### RECLAMOS

- Porque todos los pacientes, la mayoría tienen la cita a la misma hora y no los atienden a tiempo, demoran mucho para llamarlo a uno, no se puede jugar con el tiempo de las personas. Que agilicen y mejoren en el cumplimiento del horario correspondiente, está bien que se demoren media hora para atenderlo a uno pero más de dos horas no se justifica y más cuando el paciente no vive en Saravena. (Anónimo)
- El usuario siempre viene porque enfermo y le toca enfrentarse a horas más tarde de la notificada y las sillas con insuficientes además sin desayuno. Recibir al paciente a la hora que fue citado, ampliar el espacio de espera con sillas más cómodas, ubicar un citófono para el llamado del paciente. (Otto Alcántara López)
- Lo citan a uno a las 10:00 a.m., y lo atienden muy tarde, después de 2-3 o 4 horas; hay personas con permiso en el trabajo y muchas veces lo despiden, lo echan. Adecuar la sala de espera, es muy reducida, falta el citofono. (Eddy Niño)
- Entré con mi hija para una operación desde la mañana vine de Tame, a las 5 de la tarde; no me daban respuesta por lo que pidan tengan en cuenta. A las personas que vienen de otros municipios que se nos dé informe continuo por muestras pacientes. (Etelvina)
- Tardan demasiado en pasar los pacientes. Que coloquen aire acondicionado. (Brayan Camilo)
- Estamos haciendo fila desde las 7:30 a.m., y son las 9:15 a.m., y no nos atienden. Por favor colocar dos facturadores en consulta especializada porque hay mucha



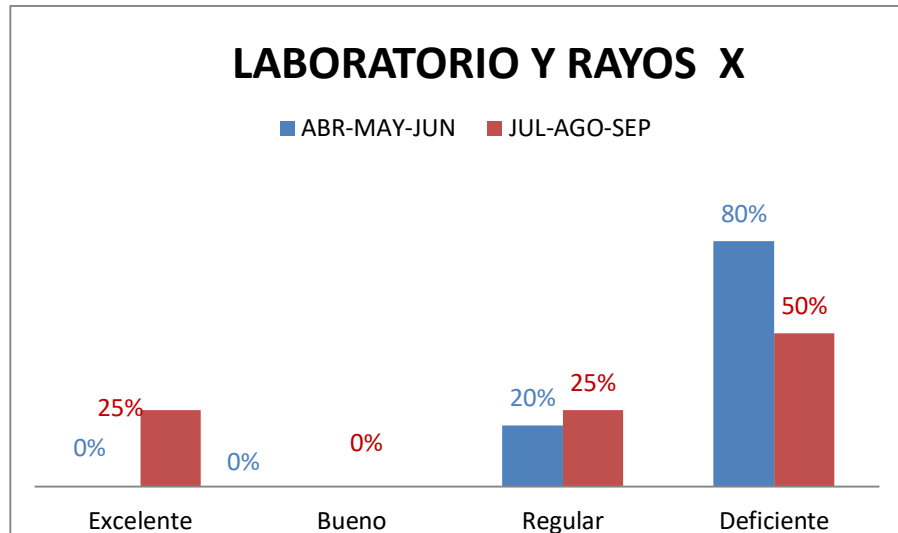
gente y uno solo es deficiente el servicio pues la persona solo tiene dos manos. (Blanca Fanny Ramírez)

- Mal porque se demora mucho facturando, sugiero que sea más rápido y coloquen otro facturador. (Martha R. Ángel)
- Estamos esperando hace una hora que dos facturen en consulta especializada pero solo hay un solo secretario, el solo tiene dos manos. Que el día sábado haya dos secretarios en consulta especializada porque solo hay uno, se agradece. (Ruby M.B)
- Me programaron cita a las 2:00 p.m., y son las 3:00 p.m., y el Doctor no ha llegado al consultorio. Que los horarios sean cumplidos a cabalidad así como nosotros como usuarios cumplimos así mismo los doctores lo hagan. (Zaida Carrillo)
- En primer lugar deben contratar personal capacitado sobre los estándares mínimos de atención al usuario pues son el primer filtro de servicio y una cita dada a las 3:00 p.m., y la atención es a las 4:10 p.m., y no han llamado a consulta eso es deficiencia del sistema de calidad y atención. (Amelia Lizcano García)



**LABORATORIO – RAYOS X**

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



**INFORME PQRS**

**FELICITACIONES**

- El servicio es muy excelente, hay profesionales excelentes pero los profesionales de facturación fui a facturar en la ventanilla de consulta externa y la facturadora sola y no, me quiso recibir porque ella no facturaba consulta especializada, me mandó a facturar atrás a sala de especializada sin tener en cuenta que yo estoy embarazada (7 meses), alto riesgo, estando sola no me quiso facturar, eso es triste porque hace quedar al el Hospital, ella es la de pelo corto, morenita y gordita. (Torcoroma)
- Por medio de la presente me dirijo a ustedes para agradecer a cada uno de los funcionarios que además de cumplir con su labor se notó la colaboración que tuvieron con el paciente Isidro Niño Estupiñan mi señor padre. Al médico Freddy Mendoza Niño, gracias por colaborar me con diligenciar la remisión para tercer nivel de oftalmología lo cual la requería con urgencia por lo que había ingresado mi papá. A la jefe de enfermería Aracely Rodríguez, gracias por gestionar cama en el servicio de internación para que mi padre pudiera descansar, porque por la congestión de pacientes estuvo por un laxo de más o menos 4 horas en una silla de ruedas. Con respecto al servicio de referencia y contrarreferencia les agradezco de una manera muy especial a Biadny Patricia Riatiga y Elizabeth Castro; quienes estuvieron muy pendientes presentando la remisión para que fuera aceptada y a pesar de los esfuerzos no se obtuvo respuesta de aceptación por lo cual agradezco al señor Luis Arcenio González quien me colaboró con sacarlo como urgencia vital lo cual era la sugerencia que nos hizo el doctor Wilson Fuentes (oftalmólogo de nuestra Institución) quien también estuvo pendiente vía telefónica todo el tiempo. Al equipo de tripulación de ambulancia que lo traslada hacia la ciudad de Bucaramanga Eduardo Bautista (conductor) y Felipe Rodríguez (enfermero auxiliar), que a pesar



de los percances durante el camino y la inclemencia del clima no se retiraron a descansar hasta cuando no les definieron en la clínica la Foscal que se iba a hacer con el paciente. Sólo me resta decirles mil gracias a todos y a los que me hizo falta nombrarlos les pido disculpas pero solo le pido a Dios que los bendiga por la labor que desempeñan con tanta entrega, realmente hay en la Institución un grande equipo humano, muy importante para los pacientes y usuarios que lo frecuentan por una u otra razón. (María Esther Niño)

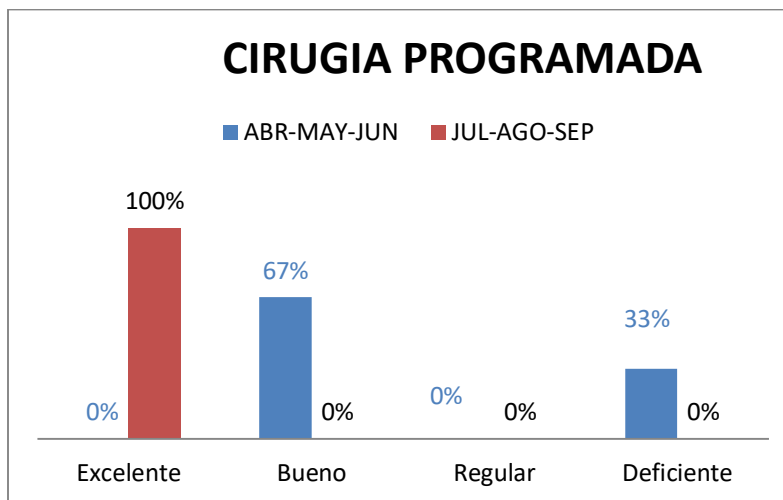
#### **RECLAMOS**

- No me contestan ese teléfono y me imagino que así es siempre, pongan operarios para que al menos decirle a uno si hay o no. Gracias. Que por favor contesten el teléfono que dan, yo vivo en otro municipio me toco hasta aquí y me llevo la sorpresa que no hay citas con el otorrino, por favor dejen de jugar con la salud, llame más de 200 veces y nada y después me contestaron y decía no agentes disponibles. (Dayanna Flórez)
- Por el retraen el cumplimiento de las citas, me citaron a las 3:00 p.m., ginecología y son las 5:30 p.m., y no me han atendido tengan en cuenta que los pacientes vienen de lejos pagando pasajes. Que cuando den una cita es porque las van a cumplir pedirle a los especialistas que se comprometen a cumplir sus horarios. (Yalinda García)
- Estuve timbrando casi una hora de 8 a 9 a.m., hoy vine y siempre suena ocupado para sacar una cita nunca contestan, necesitaba sacar cita con el gastroenterólogo pero nunca contestan, siempre ocupado que es lo que pasa? (Publio Colmenares)



## SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA

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



### INFORME PQRS

#### FELICITACIONES

- Felicitar al cirujano, señor cirujano gracias por su buena atención. (Martha Urquijo)
- Talento humano de alta calidad (Stella Santos)
- Las veces que hemos necesitado los servicios la atención ha sido muy buena. (Armando Ariza)

#### SUGERENCIAS

- Algunas áreas por mejorar como el vestier de cirugía a la salida del paciente. (Ciro Mogollón)
- La silletería de la sala de espera está en pésima condiciones. (Stella Santos)
- Se tiene en cuenta el mejoramiento de la sala de cirugía, les sugeriría que instalaran aire acondicionado ya que el calor es muy fuerte debido a que hay poca ventilación. (Armando Ariza)

#### RECLAMOS

- Los especialistas sean más cercanos a los pacientes, son como seres celestiales para poder hablar con ellos, no informan a la familia o pacientes con claridad los procedimientos sólo a grandes términos y que traten de no olvidar la parte humana y que todos sean pobres, ricos, hijos de fulano...., se tiene el mismo derecho que se explique con claridad y que haya más cercanía con el paciente. Las urgencias son más traumáticas para todo usuario y que aún más cuando sólo se ve interés y ganas de por lo menos tranquilizar al usuario, que los médicos y los jefes se vengan con más amor por el trabajo que eligieron, la doctora Diana es muy grosera. (Anónimo)

#### QUEJAS

- El alimento que se da a los pacientes debe ser de acuerdo a lo que tiene una nutrición adecuada, un menú que nos dieron recién salida de cirugía fue: cerdo



**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

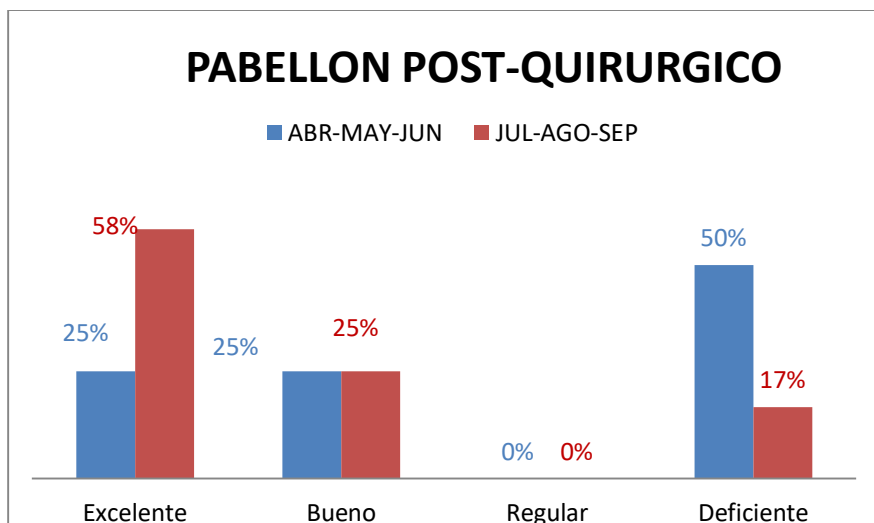
**Ministerio de la Protección Social**  
**Departamento de Arauca**

picado guisado, tajadas maduro frito, pasta guisada... creo que esos dos primeros irritan y más lenta será la recuperación. Todo para que siga mejorando este Hospital para el beneficio de todos. (Anónimo)



### PABELLON POST-QUIRURGICO

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



#### INFORME PQRS

##### FELICITACIONES

- Buen servicio, excelente recurso humano, atención con ética y profesionalismo. Excelente labor. (Ligia Cruz Pardo)
- Tuve una excelente atención, muy agradecida. (Anónimo)
- Muy buena la atención, gracias a todos en especial a los auxiliares Albeiro Ortiz y Zulay Quinchucua, gracias por su atención. (Norma Yajaira Suarez Castro)
- Buen trato de los jefes, súper. Felicitar a los auxiliares Rogelio, Noralba, Zulay, Gloria. Son personas que tratan súper a los pacientes sigan así. (Martha Urquijo)
- Quiero agradecer a la enfermera de turno del 3 de agosto, Noralba por su amable atención, también a Gloria que me cuidó en la noche con Rodolfo y Zulay por hacer de mi día un mejor momento a mi atención de salud, por mi cirugía muchas gracias, muy educados, Dios los bendiga. (Breiner Duvan M)
- Porque me atendieron bien, muy bueno el servicio. (Ángela Jaimes Celis)
- Excelente el servicio tanto médicos, enfermeros, jefes, felicitaciones a Albeiro Ortiz por su excelente labor. (Anónimo)
- Buen servicio de médicos, enfermería, jefes y demás trabajadores; felicitaciones a Mery y Albeiro. (Dioselina Aragón)
- Excelente servicio del personal de turno con su labor. (Anónimo)

##### SUGERENCIAS

- Hace falta televisores en las habitaciones, los pacientes tendrían una distracción y no se estresarían tanto. (Ligia Cruz Pardo)
- Deberían de poner así sea un mueble para los acompañantes de los enfermos,





gracias. (Martha Urquijo)

- Mi sugerencia sería que traigan unas sillitas para nuestros acompañantes ya que en la hora de visita no hay donde se puedan sentar, gracias. (Ángela Jaimes Celis)
- Más sillas para los acompañantes de los pacientes. (Anónimo)
- Sillas para los acompañantes de los pacientes porque hay muy pocas sillas. (Dioselina Aragón)
- Más sillas para los acompañantes de los pacientes. (Anónimo)

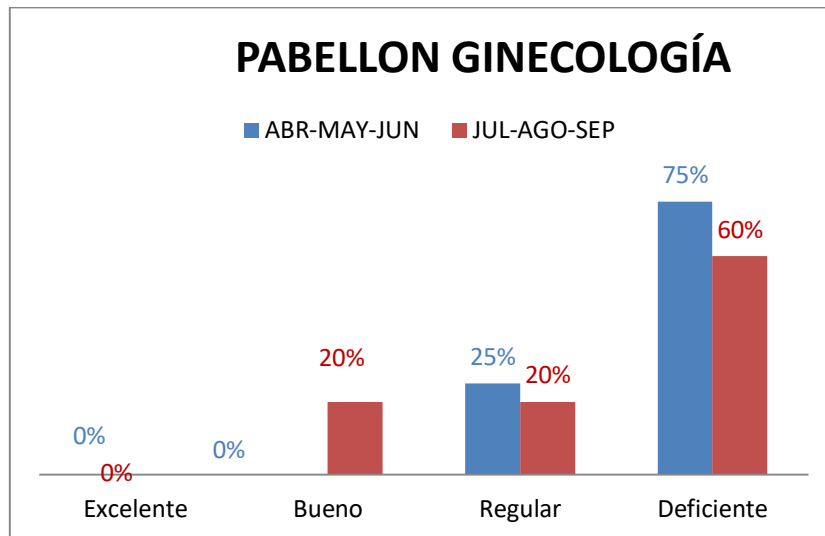
#### **RECLAMOS**

- La alimentación muy grasosa, la gelatina muy dulce. (Norma Yajaira Suarez)
- Porque los facturadores que estaban el día 1 de agosto que eran dos hombres, siendo las 6:20 a.m., muy groseros con una señora, que falta de respeto y trataron mal a la auxiliar de enfermería que venía de Tame con una remisión por dar mal la papelería y ella les decía que le devolviera que se le había ido equivocado la papelería que groseros, eso no se hace. (Martha Urquijo)
- Quiero expresar una situación que pasé con la persona que realiza las ecografías el día 2 de agosto, Carolina Duarte realizó una pregunta que por que el niño pasaba el niño con ella, le respondí que la doctora de urgencias tenía duda si se trataba de una apendicitis y tan grosera contestó que ella no le importaba lo que pensara esa doctora pues sin duda alguna saque mi celular y empecé a grabar la situación y ella siguió siendo grosera, amenazándome que no me iba a hacer la ecografía a mi hijo y también diciendo que me iba a demandar. Aparte diciendo que yo estaba grabando era para hacer videos de pornografía infantil. Que tristeza que tengan trabajando personal de esta clase, no tienen la mínima amabilidad, además severo ejemplo que presencié mi hijo en medio de su dolor. Agradezco su atención prestada y que futuras personas no pasen momentos así con sus familiares enfermos. (Cecilia Mora López)



## PABELLÓN GINECOLOGÍA

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



### INFORME PQRS SUGERENCIAS

- Es importante el servicio de maternidad ya que se encarga del cuidado y atención de personal en gestación y en proceso de parto. Considero que deberían ofrecer ayuda a personas en estado de gestación de bajos recursos y de condiciones vulnerables: como mujeres embarazadas e inmigrantes. (Erick Daniel Páez)

### RECLAMOS

- Llego al Hospital el día de hoy a las 5:00 p.m., con mi señora embarazada y una crisis asmática. Llegadas las 8:00 p.m., le solicito a la jefe de enfermería que por favor atiendan a mi señora ya que su respiración se presenta con más dificultad. Ellos se encargan de informar mi situación en donde no se había suministrado ninguna clase de medicamento pero no encontré respuesta. A las 8:32 p.m., toco la puerta y le hago saber mi inconformismo a la doctora de turno en maternidad; argumentando que tenía que esperar pues la prioridad se le da a la paciente que llega remitida de Arauquita; siendo las 8:54 p.m., atienden a mi señora llamándola para hacerla seguir sola. No creo que una urgencia de maternidad se deba atender después de 4 horas de haber llegado al Hospital, si ese es el servicio al que acostumbra el Hospital me siento indignado como ciudadano y habitante de Saravena; puesto que estamos hablando o refiriéndonos a la vida de mi señora y mi bebe. Espero tener una respuesta positiva a mi sugerencia y queja con el ánimo de que esto no vuelva a suceder, ni a mí ni a ninguna otra persona de esta comunidad, población, municipio o departamento y que la atención mejore. (Wilinton Prieto Hernández)

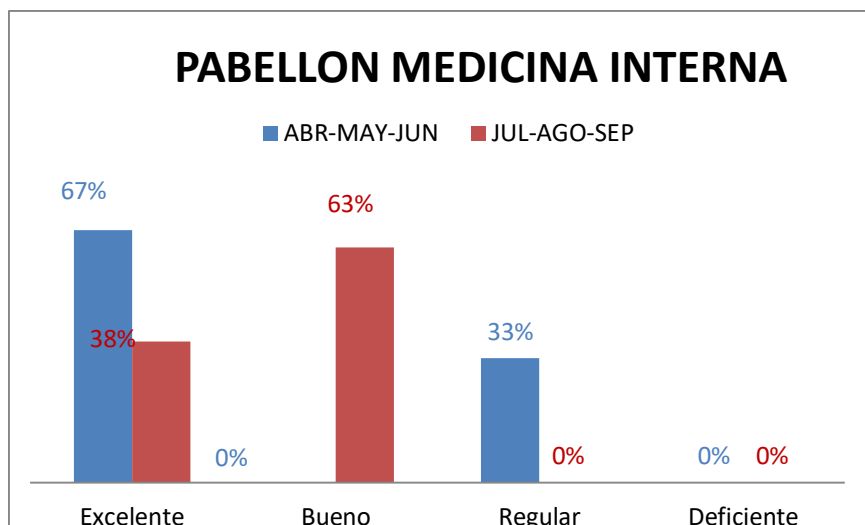


- Mucha demora en recibir los pacientes que vienen remitidos de los hospitales de I nivel. Sin saber de qué horas están trabajando los de las ambulancias mejorar eso por favor. (Anónimo)
- La señora facturadora del servicio de maternidad no se encuentra, llevo 45 minutos para facturar la salida, 7:15 a.m., me dieron paz y salvo de farmacia y son las 7:35 a.m., y en el servicio de hospitalización me dijeron que no podían facturarme. (Elizabeth López)
- Ingresé por el servicio de urgencias a las 5:40 p.m., el médico me remitió a una ecografía transvaginal la cual me realizaron a las 7:13 a.m., han pasado 3 horas y aun no las han subido al sistema el resultado por lo tanto no me han dado el manejo. Atención oportuna, trato más humanizado. (Fernando Arias)
- Yo Claudia Peñaloza llego a las 7:00 a.m., con mi hija Carla Carolina Oviedo una primeriza con 6 meses de embarazo y son las 8:24 a.m., y ni siquiera la atienden para saber cómo está el bebé el decir es que toca esperar, será que las embarazadas toca esperar con ellas; supero mal servicio con tanto funcionario que hay. (Claudia Peñaloza)



## PABELLÓN MEDICINA INTERNA

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



### INFORME PQRS

#### FELICITACIONES

- Para felicitar al enfermero Edward Albarracín, Elcida Pinto; por tan bonita y excelente labor, son una de las personas muy humanas. Felicito al doctor Pertuz Dios lo bendiga. Para los vigilantes del turno de hoy que sean humanos, no groseros, ellos se creen los dueños del Hospital (son dos mujeres las del turno de hoy 23-07-20189, los demás excelentes vigilantes. (Luzmila Duarte)
- El servicio es muy bueno, lástima que a veces hay doctores que no hacen bien su trabajo. (Arley Niño)
- Los auxiliares nos trataron muy bien. (Ermes Espinoza)
- Buena atención de todo el personal, sigan así. (Ana Mery Calderón)
- Quiero felicitar a unas enfermeras que son un ejemplo a seguir en su labor como son: Elcida, Lis, Diana. Quienes son personas que se ganan el cariño y el aprecio de cualquier persona brindando su servicio con amor, dedicación y respeto. Estando allí para servir en lo que necesita el paciente y el acompañante. (Anónimo)

#### SUGERENCIAS

- Sí, prestan un buen servicio sólo que no hay buenas herramientas en buen estado. Las sillas de ruedas están muy deterioradas, algunas camillas están oxidadas y otras dañadas. (Anónimo)
- Prestan un buen servicio, sólo que por falta de material como sillas de ruedas, mejores camillas. Si hubiera más material para poder trabajar y prestar un buen servicio. (Anónimo)
- Que el doctor fisioterapeuta solo vino y me hecho un aceite en las piernas y se fue, por mí que no vuelva, solo acariciar y n o me hace la terapia como las otras



doctoras. (Arley Niño)

- 

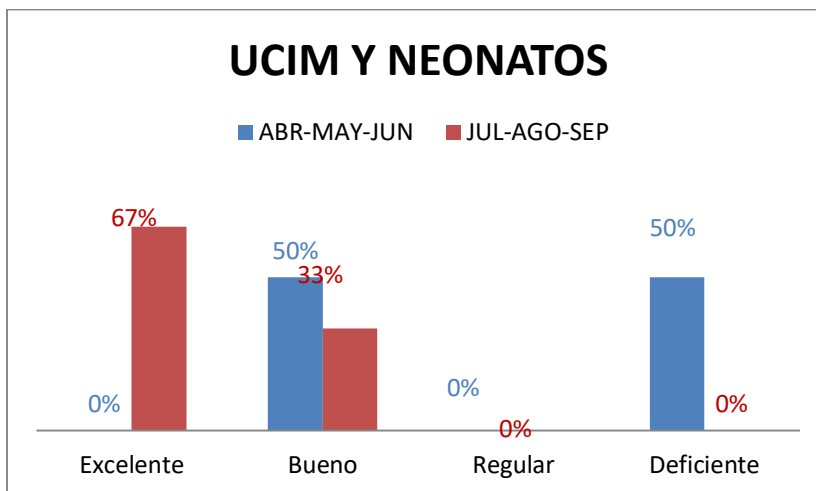
#### **RECLAMOS**

- No soy desagradecida fue bueno. Que los auxiliares sean más humanos, a veces entran y colocan medicamento y ni buenos días dicen, solo van cuando aplican el medicamento y para lo otro que uno necesita nunca se ven. Dure mucho para sacar una cita con el urólogo, mi esposo se descompensó tanto tiempo y terminamos hospitalizados. (Alix Bayona)
- Me parece una falta de ética el modo como la jefe Paola trata a los pacientes y acompañantes, creo que uno debe dar respeto para exigirlo. Muestra una superioridad con su trabajo debe ser humilde y sencilla. Sin ella se estresa, cuanto más los pacientes que sufren en carne propia su malestar y los acompañantes quienes deben pasar penurias para poder estar ahí al lado de sus familiares. Se les sugiere mejor trato y humildad, eso es lo más hermoso que un ser puede dar. (Anónimo)



## UCIM - NEONATOS

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



### INFORME PQRS

#### FELICITACIONES

- El personal médico y enfermeras tiene un buen trato con los pacientes se esmeran por hacer su trabajo, ninguna sugerencia. Dios los bendiga. (Dolis Uzcategui)
- Felicidades al personal de servicio de pediatría por amor al trabajo y entrega de los niños, a la jefe Shirley felicidades. Todo muy bien, nota: al programa de seguridad del paciente muchas felicidades a la señora María Eugenia, agradecida con su servicio y entrega al Hospital. (Carolina Trujillo)
- Tienen buen atención los bebés. (Iván Rodríguez)
- Han sido muy atentos. (Anónimo)
- Por la atención de todo el personal de trabajo de intermedios. (Anónimo)

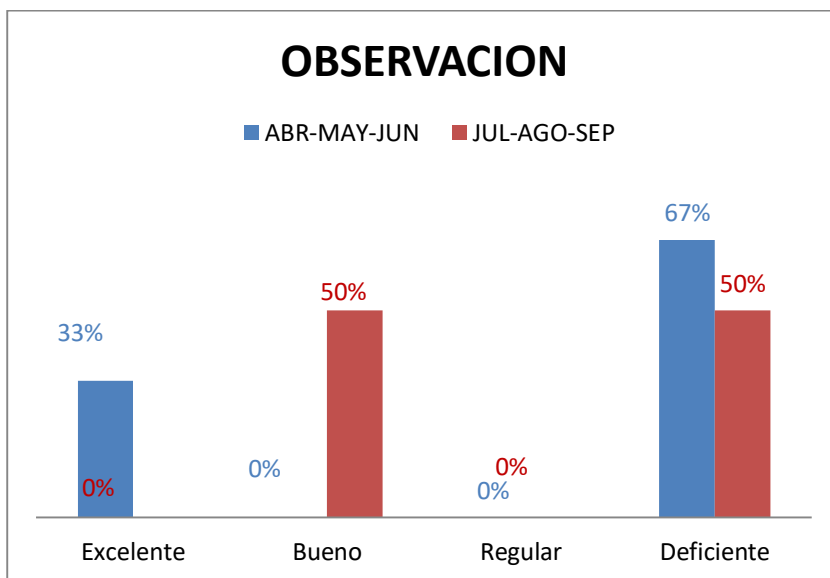
#### RECLAMOS

- Que le permitan las visitas a los abuelitos, cuando en sus momentos que no se encuentre el padre del bebé. (Iván Rodríguez)
- Sí, quisiera que las visitas de los padres en la unidad de neonatos fuera en otro horario y más extendido. (Anónimo)



## SERVICIOS DE OBSERVACIÓN

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



### INFORME DE PQRS

#### FELICITACIONES

- El paciente Manuel Jiménez Cuevas recibió durante un mes muy buena atención hospitalaria, muy buenos médicos y servicio excelente de Enfermería, buena comida, buena atención. (Mercedes Jiménez Báez)

#### SUGERENCIAS

- Pues hay muchas enfermeras muy amables, pero otras son muy groseras y no prestan atención a algunos pacientes. Que estén más atentas a sus pacientes y no estén chateando en horas de trabajo. (Sandra Viviana Cárdenas)

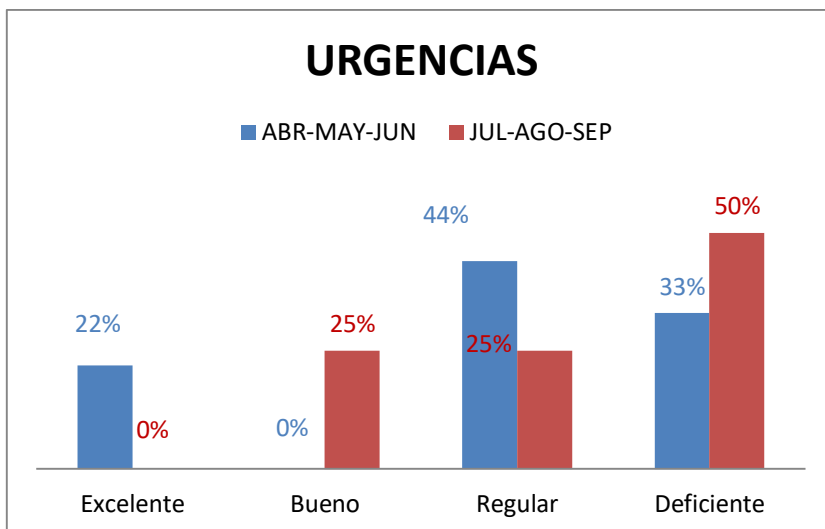
#### QUEJAS

- Servicio pocos cortes y pésima atención a los pacientes críticos. (Juan Bautista)
- Turno de la mañana, son las 6:10 a.m., el facturador de la caja 1 se salta el turno en la fila al preguntarle me contesta mal, el facturador de la caja 2 me pregunta de dónde viene la remisión a lo cual le contesto que de Tame a lo que él me responde ya llamo a la jefe para explicarle. Mi pregunta es acaso no se pude preguntar porque si no lo amenaza con llamar a la jefe. Estos facturadores son muy polémicos. (Ana Elba Ramos)



## SERVICIO DE URGENCIAS

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



### INFORME PQRS

#### QUEJAS

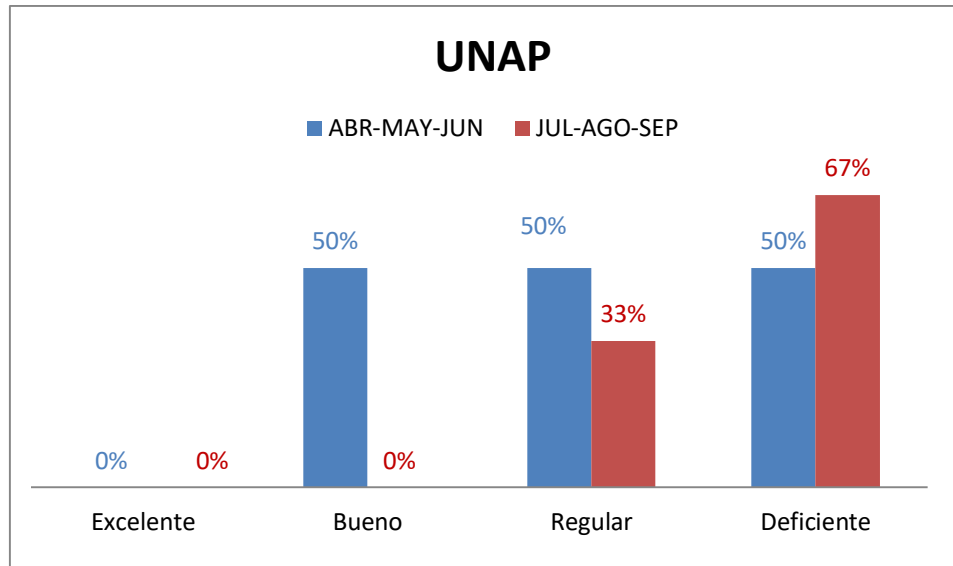
- La doctora Diana Franco es grosera, que le cuesta firmar una remisión que está esperando dos horas antes después de entregada; ella demora la firma otra hora más. Que firme, no le cuesta nada firmar si el paciente ya fue entregado a satisfacción. (Anónimo)
- La Enfermera auxiliar mantiene más afuera que en el lugar de trabajo, nos tocó ir a buscarla para que bajara la información a la salida. En los lugares de trabajo no debería estar comiendo, lugar de suceso pre-alta antes de las 12:00 de la noche. (María Lionza Granda)
- Mejor trato con los compañeros de trabajo, ya que el día de hoy entré sin querer a sala de procedimientos y la doctora Diana fue irrespetuosa. (Anónimo)
- Una urgencia se demora mucho de 40 minutos a 1 hora, deberían contratar más personal para mejorar el servicio. (Anónimo)





## UNAP

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



### INFORME PQRS

#### RECLAMOS

- Dar una cita exacta para la cita como el caso de las 9:15 a.m., y son las 10:10 a.m., y salí a las 12:38 a.m., mejorar la calidad de la atención en cuanto el incumplimiento deteriorando la calidad de vida del paciente, agradece la atención a la presente. (Nelly Correa)
- Le cierran la puerta en la cara a uno, no tienen educación y eso que son profesionales, quien sabe en qué?, sugerir no tanto si no que tengan más respeto, que por contestar una pregunta no se les va a caer la lengua, ni va a quedar muda. (Anónimo)

#### QUEJAS

- La doctora del consultorio 202 es muy grosera, por favor contratar gente respetuosa. (Anónimo)