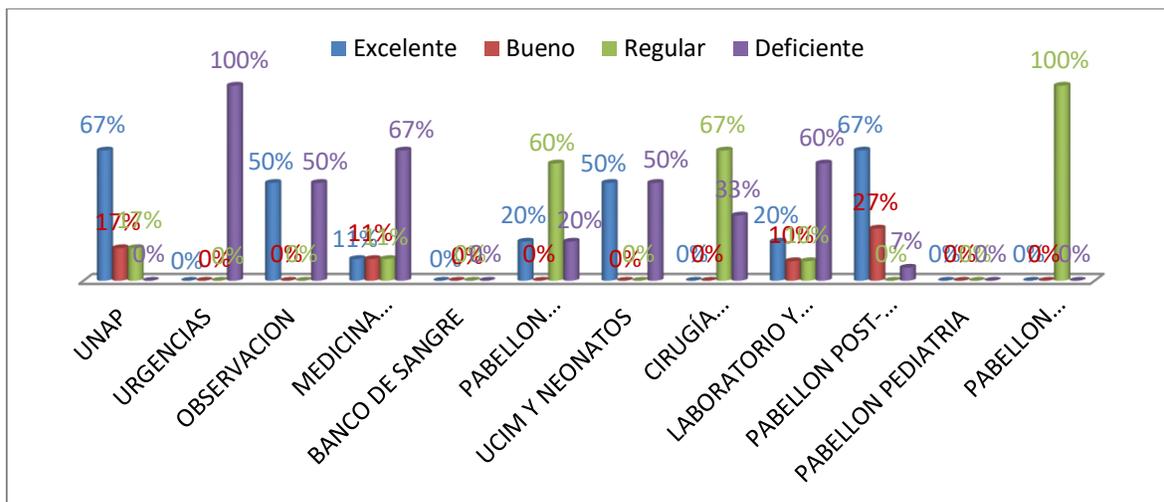




OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE E IMAGEN CORPORATIVA INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

4° TRIMESTRE (OCTUBRE A DICIEMBRE DEL 2018)

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

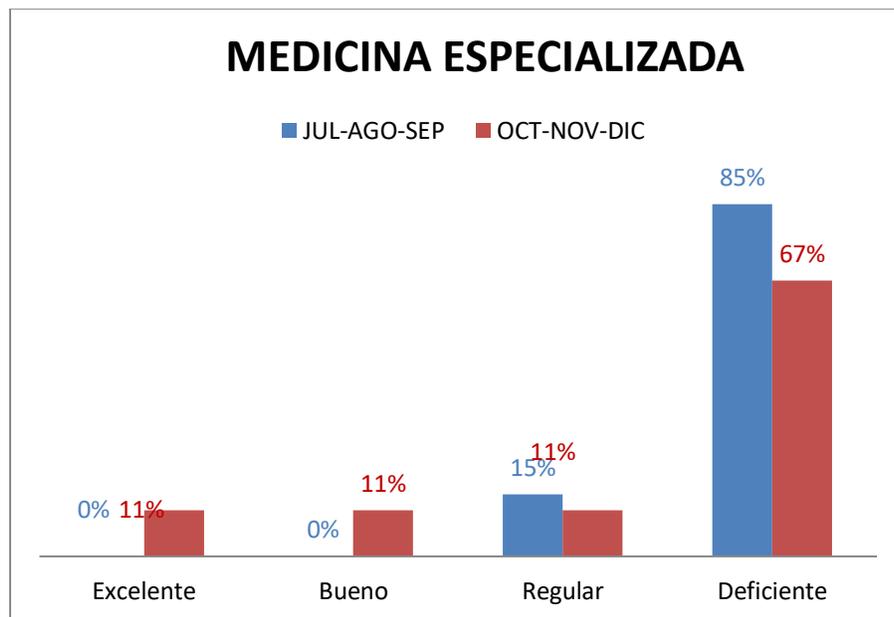


Comportamiento de los Servicios según el Buzón de Sugerencias para el periodo comprendido entre octubre a diciembre de 2018.



SERVICIOS DE MEDICINA ESPECIALIZADA

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Los doctores son buena gente lo mismo las enfermeras y el personal en el ramo de la atención al paciente hospitalizado. (Héctor Valbuena)
- Es ordenada y se muestra el interés por la calidad del servicio. (José Iván Duque)

SUGERENCIAS

- Lo que sugiero es que para una cita de control es más lo que hace dar vueltas que el servicio que van a prestar, comienzan vaya para allá, vaya para acá; en el otro módulo no tengo reporte haga así, haga acá, etc. (Héctor Valbuena)
- Si damos una cita para las 3:00 p.m., porque nos atienden a las 5:00 p.m., traigo a mi hija a pediatría muy enfermo, vengo desde Tame llego me encuentro con que es el último me parece una falta de respeto con los pacientes y más con los niños, ya que si lo traemos desde tan lejos es porque lo necesitan. Muchas gracias. (Rosa Pabón)



- Que el medico atienda a la hora a la que se asigna la cita, mucha demora en la atención por parte del especialista. (Anónimo).
- Se presentó un inconveniente el día 22/11/2018, en el cual tenía una cita con pediatría a las 6:30 am; sucede que en el consultorio 10 se presenta la situación de que el computador y la impresora estaban muy lentos, aparte de eso la báscula no funciona, lo cual hizo que la médico se retrasara en la atención a los pacientes. Pido que solucionen estas situaciones para que no se vuelvan a presentar; ya que por este problema la pediatra se tuvo que trasladar al consultorio 3 y mi atención se realizó a las 08:30 am. (Anónimo).

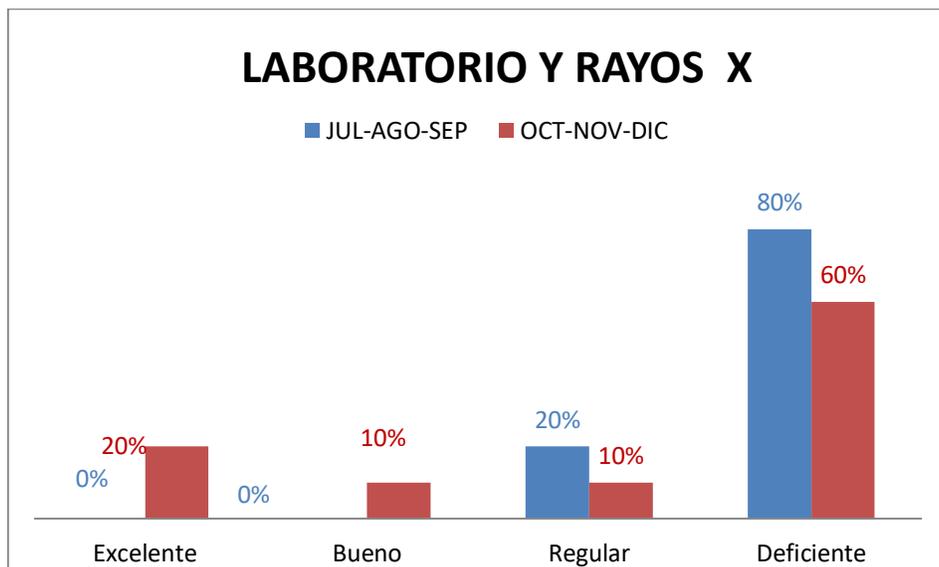
RECLAMOS

- Le ponen a muchos pacientes la cita a la misma hora y el doctor de la Hoz se demora mucho atendiendo un solo paciente. Les agradezco que mejoren el servicio. (Berenice Gelvez) 2 quejas de la misma persona
- Lo citan a una hora pero hay falta de respeto, pasan horas y uno no se atiende, si uno llega tarde si hay inconveniente. Que cumplan con las horas de la cita, si es ala 9:00 a.m., que se atienda a la hora que es, exijo respeto para nosotros los usuarios. (Esneider Ortiz)
- Siendo las 6:15 a.m., la señora Emérita Carrillo de 75 años vino a facturar en la caja 2 para medicina interna y no tuvo atención preferencial, que tengan en cuenta que los acompañantes sólo le facilitan a los adultos mayores; la atención para que sea más rápido. (Wendy López)
- Asignan una hora para la cita y pasó una hora sin que inicien al llamado del paciente que esta primero en la lista. Que sea más eficiente en el momento de asignar la cita, teniendo en cuenta la agenda que el médico lleve en el diario. Cita de pediatría con la Dra. Roa, hora asignada 11:00 a.m. (Ronald Jesús Velandia)
- Lo citan a las 3:00 p.m., y sale uno en la noche, no es justo; soy discapacitada y tener que esperar tanto no es justo, por favor pongan más especialistas de ortopedia, la sugerencia es que coloquen más especialistas que no sean amargados o sea que nos traten con paciencia, que nos sepan escuchar. (Graciela Prada)
- Muy respetuosamente solicitamos que nos contesten el número de teléfono que nos dan para sacar citas ya que algunos usuarios vivimos fuera de este municipio, se agradece su colaboración. (José Iván Duque)
- Es muy pésimo el servicio de salud vida, tiene uno que esperar hasta las 6 pm para reclamar una orden, son muy demorados en la EPS. (Anónimo).



LABORATORIO – RAYOS X

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Su atención es excelente. Felicitar y exaltar su colaboración tan excelente de la señora Francelina Mejía y su jefe, ese tipo de personal es el que debería estar siempre al frente de cada una de las oficinas, Dios los bendiga. (Milena Chamorro)

SUGERENCIAS

- La información acerca de las visitas debe ser clara y visible para los familiares como para el encargado de portería. Poner visible el letrero de los horarios de visita, ahí dice que de 9:00 a.m., a 12:00 m., vengo de otro municipio y la portera me dice que después de dos de forma grosera y tajante. (Lilianny Cuellar)
- Tienen varios servicios pero me gustaría que cuando uno saque una cita lo atiendan la hora fijada lo hacen esperar unas 4 horas más y hay médicos que no se les entiende el llamado. (Gloria González)
- Si se trata de que yo vivo en el campo y me queda imposible madrugar a la 1 am para pedir una cita, me gustaría que nos dieran la cita por teléfono. (Edna)



Julieth Arias 3123274598 Vda San Miguel).

- Que por favor cuando tomen rx de una nos den resultados, les agradecería nos colaboren. (Anónimo).
- Que las visitas sean cada hora para que el acompañante no se canse y
- además puedan visitarlos hasta las 9 pm ya que unos vienen de muy lejos y pierden el viaje. (Jenny Valbuena 3114593590 Tame).

RECLAMOS

- Porque las enfermeras son demasiado groseras, los pacientes merecemos respeto, la salud es un derecho fundamental. Dictar cursos de atención al cliente o saber tratar a las personas. (Hernando Duarte)
- Siempre me ha tocado valirme de terceros para una cita, el sistema de citas telefónicas no funciona, nunca he logrado una cita por este medio. Deben actualizar las EPS de los números telefónicos para acceder a citas telefónicas especializadas. Hacer lo necesario para la eficiencia y eficacia el sistema de citas. (Alexa Rodríguez)
- Programar una cita para ecografía de abdomen para las 9:00 a.m., se tiene que venir en ayunas y son las 9:10 a.m., y no hay personal que atienda a siquiera de una información, violando todos los derechos de los usuarios y a sabiendas del costo \$ 232.700 pesos. Realizar cambio del médico si no cumple con el horario y organizar el servicio para mayor comodidad de los pacientes. (José Domingo Mora)
- La muchacha de rx toma rápido el rx y se demora en entregar el resultado. (Anónimo)
- La muchacha que está tomando el rx no sube al sistema los resultados y nos pone a esperar más de 2 horas. (anónimo).
- Porque las enfermeras no están pendientes de los pacientes para cambiarles las sondas todo el día y no lo hacen hasta que les decimos. Tienen que atender de buena manera a los pacientes y familiares. (Anónimo)

QUEJAS

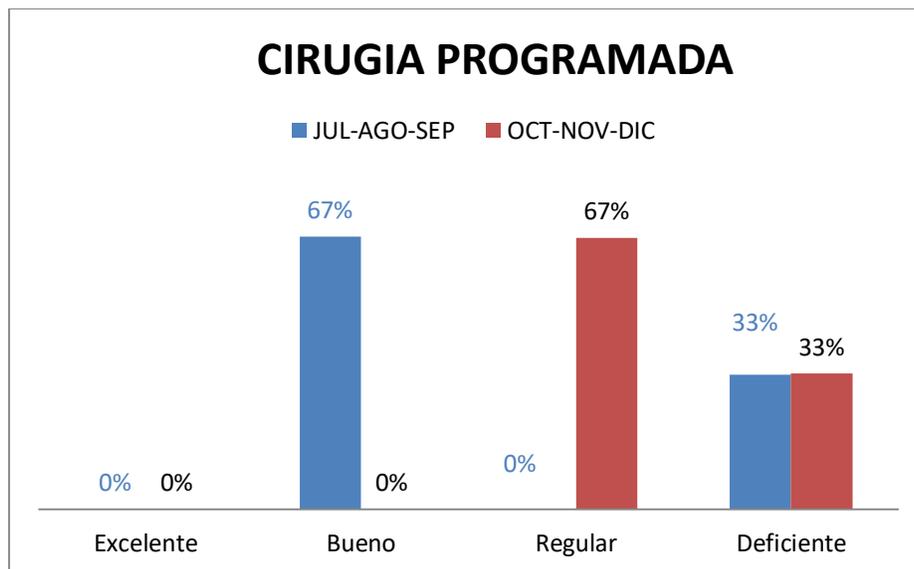
- Si la función de portería es indicar el horario de visitas y esa es una de sus funciones deben recomendar mejorar el trato a las personas de que le dice y la forma en que lo dice; considero para mejorar un cursito de atención al cliente. Porque en el rato que estuve afuera me di cuenta que o solo fue conmigo si no con todas las personas. (Lilianny Cuellar)
- Sí, en verdad nuestra sugerencia es importante quiero decir algo con respecto al doctor César Arnulfo de la Hoz; estuve en consulta con él y al examinarme me pego un puño en la parte de la columna y me dejo doliendo; esto fue el 8 de octubre, espero que lo llamen la atención a ese señor porque es muy bruto y habiéndole dicho que no me golpeará duro porque me dolía. (Gloria González)
- Ingrese el día 26 de diciembre del 2018 a las 5:30 am por decadencia de salud, la doctora Diana Franco me brindó los servicios, los cuales considero no fueron eficientes ya que no solucionó mis problemas de salud, siendo esta



doctora muy grosera con su actitud y muy carente de ética profesional, así transcurrido el tiempo me dio salida sin importarle mi estado de salud, por estos motivos presento mi inconformidad con la atención brindada y resalto la problemática que puede generar para entidad ya que no tienen control de su personal ni del trato de sus usuarios. Esto lo hago con el fin de que se califique y se tenga en cuenta que el usuario es primero para cualquier tipo de empresa, el personal que brinda la atención debería tener como objetivo el bienestar de sus usuarios y el compromiso con la entidad de salud.(Alicia Silva Gelves)

SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA

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



INFORME PQRS

RECLAMOS

- El servicio de espera de cirugía es muy deficiente, sillas incómodas, no hay ni siquiera un ventilador. Salas de esperas cómodas con aire acondicionado. (Ester María Contreras)
- Porque hace mucho calor como unas 40 personas y no hay un ventilador, las bancas en mal estado e inhumano este calor. (Nidia González)

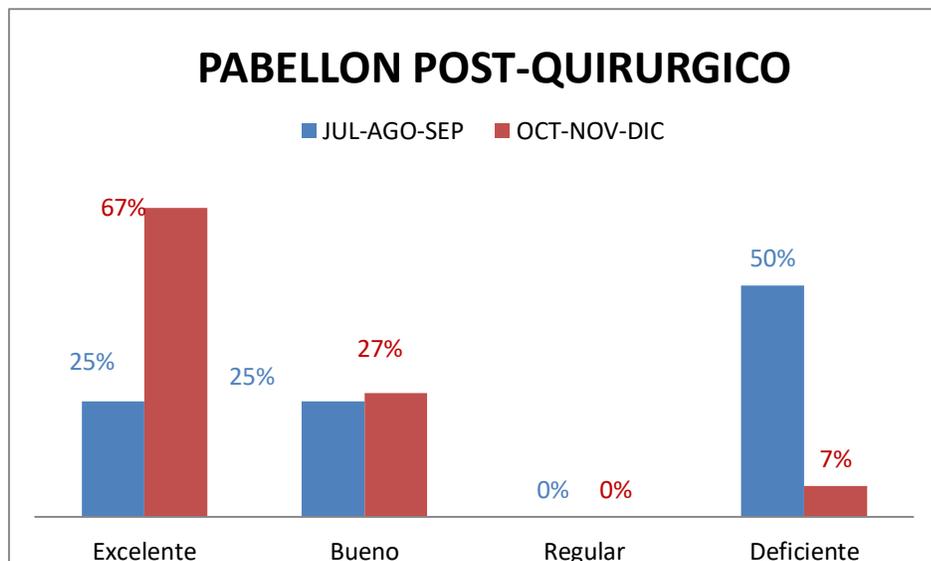


- Como acompañante de un paciente por un tiempo de 5 días pude deducir lo siguiente: se debería tener en cuenta que los pacientes que vienen de otro municipio y solo un acompañante se le garantice un sofá en cada habitación para una mayor comodidad y evitar algunas enfermedades a los acompañantes producto de las inclemencias de dormir en el piso o en una silla de pasta. Ya que hasta el momento no hay garantía de lo anterior al menos cuando el paciente no tiene gravedad o un virus que requiera aislamiento deberían dejarlos compartir la camilla con el acompañante. (Anónimo)
- Pésima la atención, en la sala de espera de cirugía las sillas son incómodas, demasiado calor, falta dispensador de agua, la tele esta perfecta. (Anónimo)
- Falta ventilación debido a eso hace mucho calor, mejorar las sillas. Que se pongan ventiladores, un dispensador de agua y sillas más cómodas. (Yerson Buitrago)
- Mucha calor en la sala de cirugía, más sillas y un botellón de agua, ventiladores. (Anónimo)
- Porque en la sala de espera de cirugía las sillas son incómodas, son de palo y tallan mucho, no hay ventilador y hace mucho calor. Pongan buenas sillas y al menos un ventilador. (Milton Mosquera)
- Falta mejorar como tener sillas más cómodas, tener suficientes sillas de buen estado y buenos ventiladores, dispensadores de agua. (Edilberto Segura)
- Porque citan a la gente y les agrada verlos esperando 3 y 4 horas. Locos maniáticos. Por favor no hagan esperar a la gente tanto tiempo. (Salomón Olarte)
- Falta de ventiladores en la sala de espera de cirugía, implementación de una buena ventilación en la sala el calor es muy impresionante. (Anónimo)
- Porque las sillas están en muy mal estado, no hay servicio de ventilación. Como usuarios exigimos más comodidad para nuestro servicio, unas sillas más cómodas, buenas ventiladores y un dispensador de agua que para nosotros ustedes tiene su buen servicio y nosotros también lo merecemos. (Claudia Vera)
- En la sala de espera de cirugía hace falta unas buenas sillas como también aire acondicionado, ya que la temperatura es muy alta, es muy caluroso y por favor un dispensador de agua. Mejorar las sillas, aire y agua. Por favor tomar cartas en el asunto. (Ángel Leonardo Becerra)



PABELLON POST-QUIRURGICO

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Por la buena atención, deben tener atención vía telefónica para citas. (Luz Marina Villareal)
- Me atendieron rápido y me hicieron todos los exámenes requeridos, los doctores excelentes, las enfermeras también. Agradecimiento para los enfermeros Rafael, Gina, Albeiro, Luz Amparo.
- Por la atención de los enfermeros auxiliares, médicos y jefe, el programa de seguridad del paciente por la educación que dan a los usuarios. (Jefferson Villamizar)
- Por la atención de los enfermeros y los doctores, las jefes, la orientación. Observación de la seguridad de usuario excelente. No se explica el funcionamiento las manillas, el gel antibacterial. Hace falta la silla para los acompañantes. (Doris Vera)
- Atienden bien a los pacientes, cuando uno pregunta sobre los pacientes le tiene paciencia para explicarle. (Anónimo)
- Es muy buena la atención al paciente, amable y cariñosos, muy responsable, respetuosa, atenta al llamado en especial el enfermero Albeiro Ortiz; que



sigan prestando ese buen servicio. (Marielina Plazas)

- Buena atención por parte del servicio de enfermería tal como el enfermero Albeiro Ortiz ya que se destaca en su atención al paciente. Que tomen en cuenta a esos enfermeros que trabajan con vocación ya que hacen sentir mejor al enfermo. (María Alejandra Rodríguez)
- Porque me atendieron con cariño, muy buena la atención conmigo. Por el momento no le sugiero nada porque para mí; fueron muy buenos prestadores del servicio de mi parte le agradezco al enfermero Albeiro Ortiz. (Euclides) (Euclides)
- Todas las personas encargadas en el proceso para mejorar la recuperación de una persona fueron muy puntuales en dar los medicamentos y están muy atentos al llamado. Gracias al apoyo en la recuperación de mi señora madre fue una gran bendición contar con este servicio y en especial al enfermero Albeiro Ortiz “que calidad de profesional con el que cuenta el Hospital”. (Mónica Bueno)
- Se evidencia buena atención y trato por parte del personal de enfermería cabe resaltar al enfermero Albeiro, ya que me siento agradecida por el trato brindado. (Yenny Yulieth Romero 3115635831 Cra 17 # 1 Oª -11).
- Me pareció muy bueno el servicio en cuanto a la atención a los pacientes, dar gracias y felicitar a todo el personal en general por el buen trato, desvelo y colaboración con los pacientes. Dios los bendiga a todos y una feliz navidad y un venturoso año nuevo. (Alvaro Ramón 3123503591 calle 27 19ª -42 saravena)
- Por su buena atención y respeto. (Jonathan Mogollón)
- Son muy tratables los enfermeros, como Albeiro muy cariñoso con las pacientes. No tengo quejas de ellos. (Cecilia alegría)

QUEJA

- El dr Martínez (ortopedista) llegó a las 9 am afirmando que el paciente debe firmar salida porque la remisión la puede hacer después y que el seguro de la moto ya no cubría más. Lo dijo ante enfermeras y médicos, el paciente le dijo que le diera otros días de prórroga porque el seguro de la moto cubre un monto de aproximadamente 17 millones de pesos. Expreso mi inconformismo ya que se me está vulnerando mis derechos. (Alexander Fajardo 3213167148).

SUGERENCIAS

- Más sillas en las habitaciones para los acompañantes y la cama que tenía no subía ni bajaba. (Sandra Morales)
- Cama sin frenos, un solo ventilador para la unidad, no hay comodidad para los acompañantes, falta el tele y la silla de ruedas en muy mal estado. (Jefferson Villamizar)
- Es necesario que en cada camilla de cada paciente hubiera una silla para el visitante o el que le toque cuidar al paciente. (Anónimo)
- Se hace esta observación para mejoramiento en la parte de ser más cordiales



en el saludo, muchas veces se saludan y no responden. Ignoran al personal; jefes, médicos generales y especialistas, psicólogos, donde está la humanización? (Anónimo)

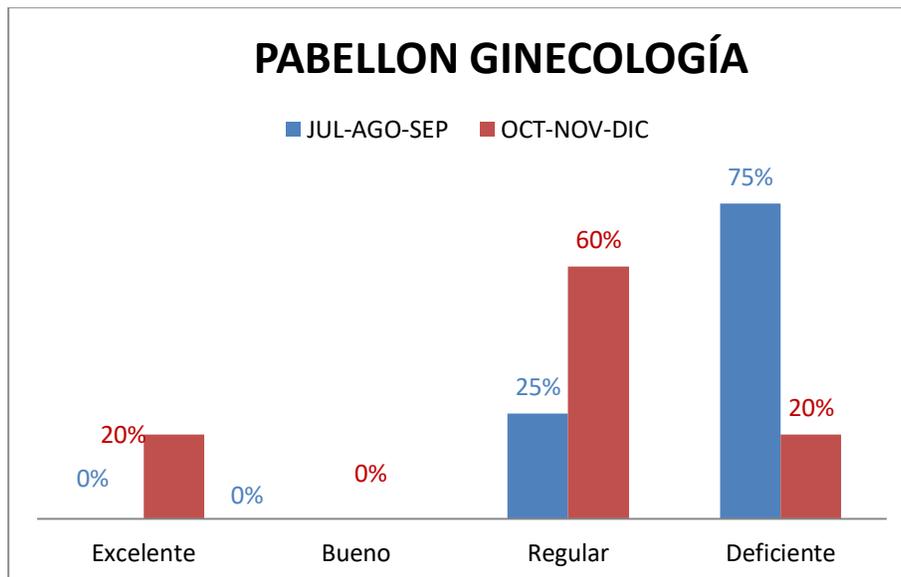
- De manera cordial les pido que sean muy prudentes al dar esas declaraciones sin tener información sobre los seguros. (Alexander Fajardo 3213167148).
- Yo personalmente sugiero que falta gaveta para las cosas personales de los pacientes. Recomiendo como bueno. (Cecilia alearía)

RECLAMOS

- Llegamos a las 6:00 p.m., del día 23 de octubre; facturé y se fue el sistema en el momento; a las 10:00 a.m. fue atendida habiendo mostrado la ecografía con apendicitis duramos casi 4 horas para que nos atendieran por el sistema. Cuando sea verdaderamente urgencias que lo atiendan de inmediato, que tengan una alternativa o plan b cuando estos casos pasen. (Doris Vera)

PABELLÓN GINECOLOGÍA

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





INFORME PQRS

FELICITACIÓN

- Gracias a todo el personal por la atención recibida. Agradecida, gracias hermanos colombianos. (Alejandra Norbelis Sequera)

SUGERENCIAS

- Una de las principales sugerencias es la falta de atención hacia un hecho como este teniendo ella ya su orden médica por su médico de control y a la hora que la atienden muy mala y pésima la atención. (Jesica Vanesa Puentes)
- Que nos atiendan a todos por igual, ya que no importa de quien seamos hijas, me parece injusto que doña Rosa pase por encima de los demás, además esa señora es grosera con los pacientes y familiares.

RECLAMOS

- Mi hija con 35 semanas de gestación le comunica a la enfermera María Tamaran que ya había tomado la pastilla y ella le dice que no se la tome; al rato se comienza a hinchar, se le baja la tensión y el bebé tiene fetocardia 180 poniendo en riesgo la vida de mi hija y el bebé. Que estén más pendientes de los medicamentos que suministran ya que por eso se presentan muchos inconvenientes y luego salen con otras excusas. (Rudarit Rivera Ramirez)
- Por uno ser venezolano no lo atienden a uno como debe ser y la doctora Narly Pimiento. Que sean más humanitarios porque todos somos seres humanos y así seamos extranjeros tenemos derechos a que nos atiendan. (Jhulie Carrillo)
- Hay unas enfermeras antipáticas, uno les pregunta por la paciente y no le contestan o le contestan grosero. (anónimo)
- Por el trato de algunas enfermeras que no atienden a los enfermos con trato humanitario si no como si fueran sus enemigos y no se responsabilizan por las cosas que le entregan. Que seleccionen mejor el personal ya que muchas traen sus problemas a la institución y piensan que todos tenemos la culpa. (Gerson Carreño).
- Por ser venezolana y haber perdido a mi hijo recibí un trato déspota de una enfermera ya no le podía preguntar nada porque todo le molestaba y se me perdían los medicamentos que traían. Que le exijan a las empleadas vocación y humanidad porque los pacientes no tenemos la culpa de sus problemas ni de su mal genio. (Neudvs Leal Castillo).

QUEJAS

- Me parece mala la atención porque la paciente Jesica ingresó a las 9:00 a.m., pasadas porque estuvo en su control prenatal donde poco oyeron los latidos del corazón de su bebe, ingresamos al hospital a las 9:00 a.m., pasadas y le tocó esperar turno porque habían otras maternas por delante, su atención fue a las 5:00 p.m., y ella lo sintió a las 4:00 p.m., me parece muy mala la atención de negligencia médica y ahora su bebe está muerto y hoy ya es

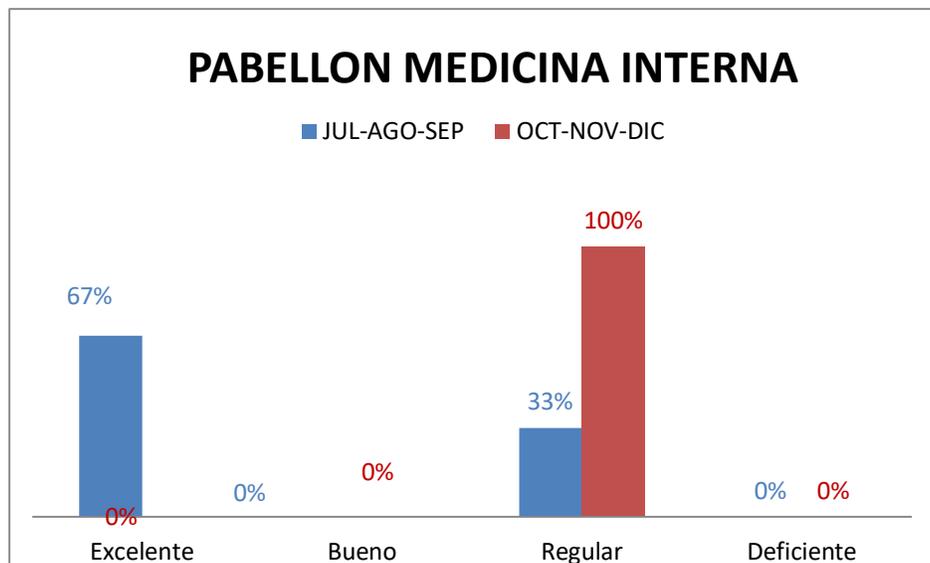


14/11/2018 y aún lo tiene en su vientre sólo dicen que esperar y esperar el procedimiento y entonces la vida de ella como esta o estar a aparte que ha perdido a su bebe. (Jesica Vanesa Puentes)

- Se supone que atienden a los pacientes por orden de llegada, pero llega una aseo del hospital (Rosa Sepúlveda) y pasa a su hija irrespetando a quienes tenemos horas haciendo la respectiva espera. además esa señora es grosera con los pacientes y familiares. (anónimo).
- Por falta de respeto que por favor estudie para que sea una persona amable, que se sepa dirigir hacia las personas. Para la doctora Pertuz Pérez. Que la cambien. (Brayan Mandón)
- Por falta de respeto no para fuera y nos apagó el televisor la doctora Pertuz Pérez. que la cambien. (Gerson Oviedo).

PABELLÓN MEDICINA INTERNA

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Yo Antonio José Dávila agradezco altamente la atención prestada durante mi estadía en esta Institución; en dos turnos con la enfermera auxiliar Elcida



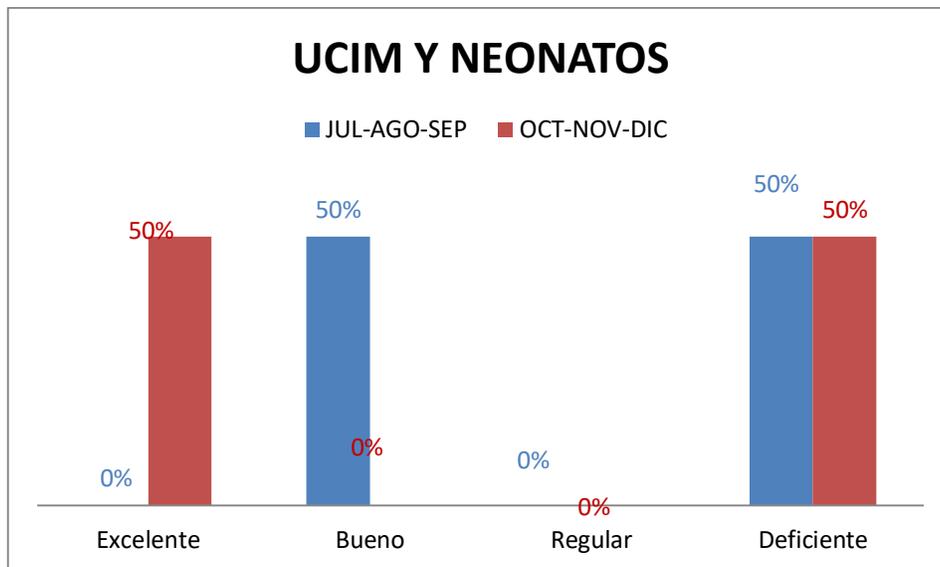
Pinto fue excelente, es decir todos los auxiliares son excelentes. (Antonio José Dávila)

SUGERENCIAS

RECLAMOS

UCIM - NEONATOS

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Porque hay muy buena atención, lo atienden muy bien los enfermeros son muy solidarios con los usuarios. Bueno por mi parte no hay sugerencias, su mejoramiento está en las manos de todos los empleados de este centro asistencial, gracias. (Euder Rojas)

RECLAMO

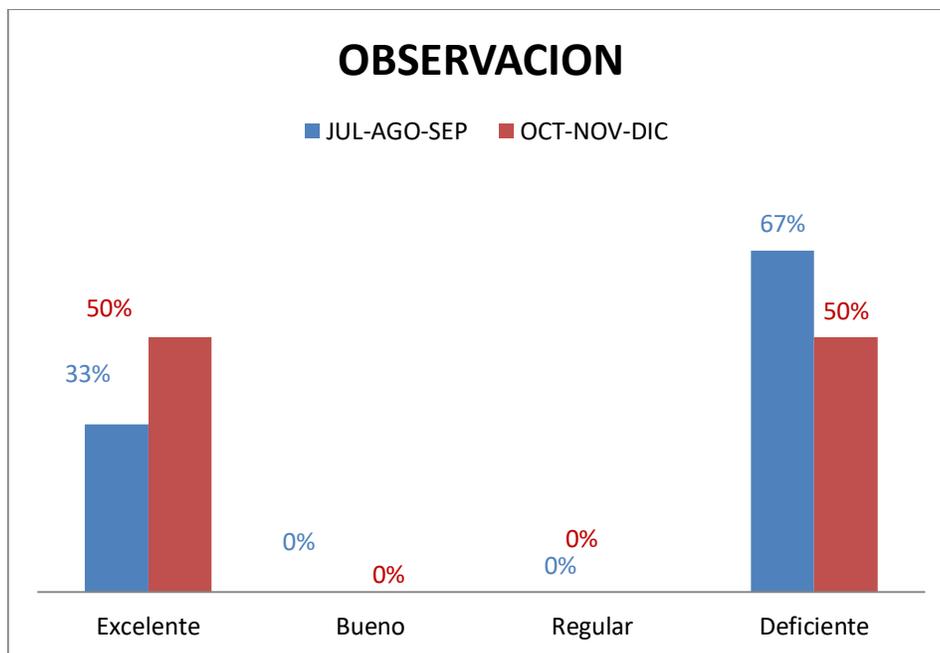
- Soy una usuaria madre de un bebe que está en neonatos, hoy deje mi cartera en el cuarto de vestir porque no tengo donde más guardar las cosas y una madre venezolana de otro bebe me robó 20 mil pesos. Se informó al vigilante



y los pude recuperar. (Yaucidis Miranda 3205065406 Arauquita).
SUGERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Se necesita de lokers para las madres en neonatos porque se roban las cosas. (Yaucidis Miranda 3205065406 Arauquita).
QUEJAS
<ul style="list-style-type: none"> Porque como necesita el servicio lo quieren humillar a uno y quieren que uno haga todo lo que ellos dicen en contra de la voluntad de los pacientes, están obligando a los pacientes a hacer cosas que ellos no desean como a las mujeres las obligan a operarse para no tener más hijos, eso me paso acá en el Hospital, pido que no le pase eso a otras. (Sandra)

SERVICIOS DE OBSERVACIÓN

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



INFORME DE PQRS

FELICITACIONES

- Porque ahora si se nota que ha evolucionado y hay un excelente servicio. En



términos generales no hay de que quejarse ojalá sigan así. (José Joaquín González)

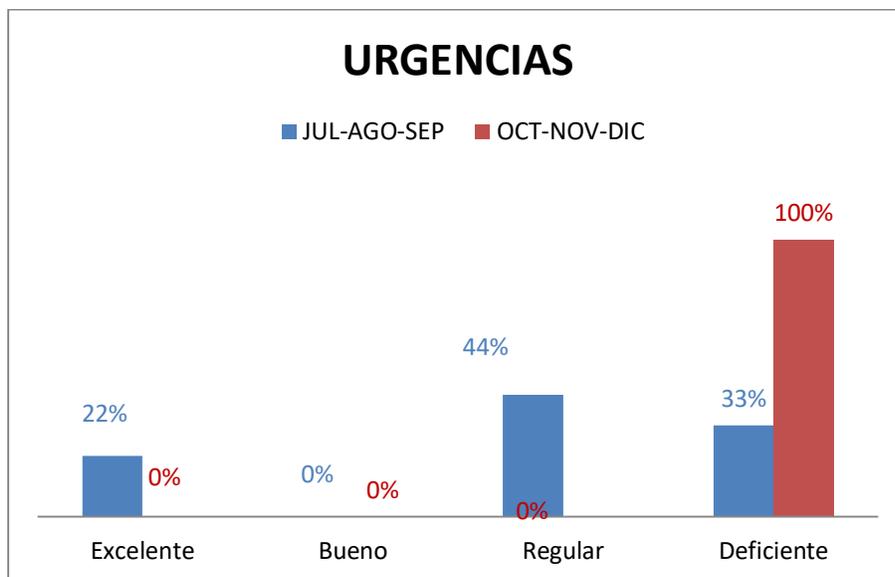
RECLAMOS

- Acá el tiempo ni la enfermedad del usuario les interesa parece que se hace lo que los médicos en este caso el de las ecografías quiera, llevo casi 12 horas y no me atienden; que servicio tan deficiente. El responsable del personal de este hospital debería tomar cartas en el asunto; personal que juegue con la salud y la integridad del usuario cambiarlo, hay gente con deseos de trabajar porque las que hay acá no se les ve por ningún lado. (Gustavo Carvajal)
- Inconformidad yo paciente ingreso por urgencias por inflamación en una parte de mi cara soy enviado a sacarme una ecografía de tejidos blandos desde las 11:00 a.m., y el doctor sale a las 11:30 a.m., y me dice que después de almuerzo, regresa el doctor a las 4:00 p.m., inicia atendiendo otros pacientes dejándome en espera sin ver que soy paciente con prioridad ya que la inflamación me ocasionó dolor y aun no tengo respuesta de doctor para ser atendido, me manifiestan que el doctor no tiene horario, el horario se lo da el mismo de acuerdo a su acomodo de acuerdo de esta forma manifiesta el mal servicio en salud que tenemos. (Gustavo Carvajal)
- Mi queja es para informar que el día 4/10/2018 le dieron de alta a mi hijo a las 11:00 a.m., y es la 1:30 p.m., y no me dejan salir por la orden del jefe de pediatría. (Anónimo)



SERVICIO DE URGENCIAS

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



INFORME PQRS

SUGERENCIAS

- Baños sin dispensador de papel con monedas, baños sin espejo. (Anónimo)
- Es bueno por la atención pero mucha demora en atender a las personas. Atender a las personas que se cansan de esperar y son accidentados (Anónimo).
- Sugerencias para las personas que laboramos todo el día, por favor dejar visitar a los familiares en horas de la noche. (Anónimo).

RECLAMOS

- Se ingresó a la paciente al parecer con signos de envenenamiento y no se le presto la atención de urgencias por parte de la médico Diana Franco Zambrano; al momento de dirigirse a los familiares tuvo un vocabulario déspota, se sugiere a la médico practicar la humildad y la ética profesional en el momento de dirigirse a los familiares de los pacientes y no ser ofensiva ni agresiva con el vocabulario. (Norely Serrano Monterrey)
- Incumplimientos de los servicios médicos de urgencias y medicina interna, el incumplimiento de jefes, doctores y enfermeros a la hora de la atención de mi situación, una espera de 9 horas para ser atendido y la no llegada del

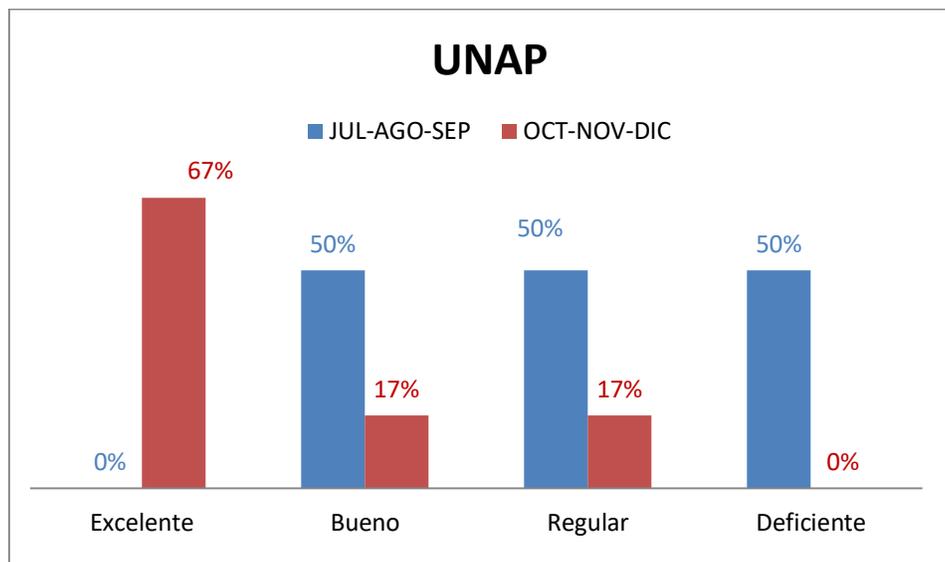


profesional. Mantener especialistas constantemente en el hospital para la correcta atención de los pacientes, se pudo evidenciar el incumplimiento de no solo mi caso sino de otros pacientes. (Frank Carlos Chamorro)

- Porque traje a mi mama con fiebre, dolor abdominal, escalofríos, dolor de espalda, 6 días sin hacer del cuerpo y la jefe que estaba en el triage dijo que no era urgencia y no la quiso atender y la mando para afuera. Cada día estamos peor, ahora la prioridad es para los venezolanos, espero que mejoren. (Yaqueline Jaimes 3123375271 Saravena).

UNAP

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



INFORME PQRS

FELICITACIONES

- Porque contamos con el servicio médico general que me atiende y tiene respeto y consideración al paciente deja expresar lo que sentimos, queremos que nuestra médica que es excelente profesional y carismática Leydy Viviana Díaz nos la dejen es este servicio pero es una profesional con vocación. (Luz Marina Claro)
- Nuestra médica Leydy Viviana Díaz excelente profesional y muy carismática,



tiene sensibilidad con los pacientes, no queremos que la muevan de la Unap a esta médica con vocación que realmente cumple con el juramento de Hipócrates. (Sergio Andrés Bacca)

- El buen servicio médico en especial con la médica Leydy Díaz, pues no he logrado una cita con ella. Quisiera que la médica Leydy Díaz me atendiera pues todos los pacientes en la fila de citas hablan de su buen trato y atención a los pacientes. (Yuly Alejandra Moreno)
- Porque nos dan buena atención. (Yofer Andrés)
- Porque ha mejorado mucho. (Anónimo)

RECLAMOS

- Que los horarios sean más cumplidos en las citas en todos los servicios de quien los sirve como de quien los recibe, mejorar la palabra que da el papel pero cumplir es poco, dar más y recibir. (Anónimo)
- Que el señor que llega a las 2 o 3 de la mañana a hacer filas vende los fichos a 5.000 y 10.000; se presentan discusiones en la mañana. (Anónimo)
- Es porque no se cuenta con sanitario para caballeros en el servicio de fisioterapia UNAP incora. (William Jesús Chávez 3124463602 Inv La Victoria - Saravena)

SUGERENCIA

- Habiliten baños para hombres. (William Jesús Chávez 3124463602 Inv La Victoria -Saravena)