HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2018
	CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.D. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: AU-PQR-F-004F
		PÁGINA: 1 DE 1

FECHA (DD/MM/AAAA)	ASUNTO	SERVICIO INVOLUCRADO	FECHA DE VENCIMIENTO USUARIO	FECHA DE RESPUESTA	COMUNICACIÓN SALIDA No.
1/08/2018	Refiere no ser informado acerca del procedimiento a realizar	CIRUGÍA	24/08/2018	22/08/2018	2018SAL00006851-1
1/08/2018	Atencion no brindada por parte del Dr. Giovanny Lastra	NEUMOLOGIA	24/08/2018	21/08/2018	2018SAL00006771-1
2/08/2018	Inoportunidad en la atencion del servicio	URGENCIAS	23/08/2018	4/03/2018	2018SAL00007171-1
2/08/2018	Trato inadecuado por parte de un administrativo	REFERENCIA CONTRAREFERENCIA	27/08/2018	13/08/2018	2018SAL00006554-1
2/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita con Reumatologia Pediatrica (Para contestar a Comfamiliar en 10 dias)	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	28/08/2018	10/08/2018	2018SAL00006340-1
3/08/2018	Trato inadecuado por parte de la Jefe Sandra costeña	HOSPITALIZACION 4 PISO	28/08/2018	16/08/2018	2018SAL00006687-1
3/08/2018	Perdida de su celular en el servicio	HOSPITALIZACION 4 PISO	28/08/2018	22/08/2018	2018SAL00006766-1
3/08/2018	Sugiere cambiar el fitro del agua	HOSPITALIZACION 4 PISO	28/08/2018	23/08/2018	2018SAL00006829-1
3/08/2018	Trato y atenciòn inadecuado por parte de la jefe Martha	HOSPITALIZACION 4 PISO	28/08/2018	13/08/2018	2018SAL00006497-1
6/08/2018	Trato inadecuado por parte de trabajado social	TRABAJO SOCIAL	29/08/2018	21/08/2018	2018SAL00006761-1
8/08/2018	Inoportunidad en asignacion de citas con Ortopedia y Cirugia Plastica. (tiempo maximo 10 dias de respuesta)	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	30/08/2018	10/08/2018	2018SAL00006345-1
30/07/2018	Inoportunidad en la atenciòn del medico	UNIDAD CANCEROLOGIA	31/08/2018	13/08/2018	2018SAL00006556-1
30/07/2018	Inoportunidad en la atenciòn del medico	UNIDAD CANCEROLOGIA	31/08/2018	13/08/2018	2018SAL00006555-1
29/07/2018	Sugiere filtros de agua para los usuarios	OBSERVACION PEDIATRIA	31/08/2018	27/08/2018	2018SAL00006972-1
1/08/2018	Solicita asignacion de cita para Endocrinologia	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	31/08/2018	21/08/2018	2018SAL00006662-1
1/08/2018	Solicita asignacion de cita para Neuro-Pediatria y Pediatria	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	31/08/2018	21/08/2018	2018SAL00006719-1
2/08/2018	Incomformidad con la hora de atenciòn del medico	CONSULTA EXTERNA	31/08/2018	28/08/2018	2018SAL000067051-1
3/08/2018	sugiere adecuar salida de emergencia	HUN	31/08/2018	23/08/2018	2018SAL00006492-1
31/07/2018	Incomformidad con el horario de atenciòn en el servicio	PATOLOGIA	31/08/2018	13/08/2018	2018SAL00006492-1
27/07/2018	Atenciòn inoportuna en el servicio	HOSPITALIZACION 6 PISO	31/08/2018	31/08/2018	2018SAL00007276-1
27/07/2018	Atenciòn inoportuna en el servicio	HOSPITALIZACION 6 PISO	28/08/2018	10/08/2018	2018SAL00006408-1
1/08/2018	incomformidad con el suministro de los medicamentos	NEUROCIRUGIA 4PISO	31/08/2018	31/08/2018	2018SAL00007275-1
30/07/2018	sugiere al serivicio de enfermeria siga las recomendaciones del cirujano.	HOSPITALIZACION 3 PISO	28/08/2018	13/08/2018	2018SAL00006537-1
30/07/2018	Trato inadecuado de algunos funcionarios del servicio	SALA DE PARTOS	28/08/2018	14/08/2018	2018SAL00006597-1
3/08/2018	Trato inadecuado por parte de enfermeria	UCI NEONATAL	31/08/2018	31/08/2018	2018SAL00007244-1
9/08/2018	posible mal procedimiento por parte del cirujano General Fernando Antonio Cardenas Barrios.	CIRUGÍA	31/08/2018	3/09/2018	2018SAL00007215-1
9/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita con Urodinamia.	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	31/08/2018	21/08/2018	2018SAL00006722-1
10/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita con Genetica (Para contestar a Comfamiliar en 10 dias)	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	3/09/2018	21/08/2018	2018SAL00006721-1
10/08/2018	Perdida de las gafas en el servicio	OBSERVACION VIP	3/09/2018	23/08/2018	2018SAL00006890-1
8/08/2018	Sugiere sazòn en los alimentos.	NUTRICION	3/09/2018	18/08/2018	2018SAL00006743-1
10/08/2018	Trato inadecuado por parte de la Dra Sandra Lopez.	OBSERVACION PEDIATRIA	3/09/2018	21/08/2018	2018SAL00006727-1
10/08/2018	Inoportunidad en la atenciòn del medico	OBSERVACION PEDIATRIA	3/09/2018	30/08/2018	2018SAL00007165-1
5/08/2018	Mejorar el proceso de salida por parte del personal asistencial	HOSPITALIZACION 3 PISO	4/09/2018		EN TRAMITE
10/08/2018	Mejorar el servicio de alimentos.	NUTRICION	4/09/2018	18/08/2018	2018SAL00006744-1
3/08/2018	Solicita que el medico tratante siga su tratamiento.	HOSPITALIZACION 3 PISO	4/09/2018		EN TRAMITE
30/07/2018	Incomformidad con la hora de atenciòn del medico	UNIDAD CANCEROLOGIA	4/09/2018	15/08/2018	2018SAL00006557-1
6/08/2018	Que no se cobre parqueadero al personal que dona sangre	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4/09/2018	27/08/2018	2018SAL00006978-1
6/08/2018	Que no se cobre parqueadero al personal que dona sangre	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4/09/2018	27/08/2018	2018SAL00006987-1

HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado

FORMATO

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.D. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB

FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2018
VERSIÓN: 01
CÓDIGO: AU-PQR-F-004F
PÁGINA: 1 DE 1

FECHA (DD/MM/AAAA)	ASUNTO	SERVICIO INVOLUCRADO	FECHA DE VENCIMIENTO USUARIO	FECHA DE RESPUESTA	COMUNICACIÓN SALIDA No.
10/08/2018	Demora sugiere mayor agilidad en los procesos de facturaciòn validaciòn de Huella y caja.	FACTURACION CEXTERNA	4/09/2018	17/08/2018	2018SAL00006730-1
8/08/2018	Trato Inadecuado por parte de Facturaciòn Rx	FACTURACION AMBULATORIA	4/09/2018	17/08/2018	2018SAL00006732-1
3/08/2018	Que se cuente con sillas de ruedas para el ingreso de pacientes.	OBSERVACION ADULTOS	4/09/2018	4/09/2018	2018SAL00007366-1
5/08/2018	Mejorar las instalaciònes de los baños	OBSERVACION ADULTOS	4/09/2018	23/08/2018	2018SAL00006885-1
14/08/2018	Trato inadecuado por parte del personal de vigilancia	VIGILANCIA	5/09/2018	27/08/2018	2018SAL00007025-1
14/08/2018	Inconformidad con la ubicación de las cajas para pago	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	5/09/2018	29/08/2018	2018SAL00007028-1
14/08/2018	Inoportunidad en la atenciòn del servicio	URGENCIAS	6/09/2018		EN TRAMITE
16/08/2018	Trato inadecuado por parte del vigilante de apellido Burgos.	VIGILANCIA	7/09/2019	29/08/2018	2018SAL00007120-1
16/08/2018	Trato inadecuado por parte del vigilante de apellido Burgos.	VIGILANCIA	7/09/2019	29/08/2018	2018SAL00007125-1
16/08/2018	Trato inadecuado por parte del vigilante de apellido Burgos.	VIGILANCIA	7/09/2019	29/08/2018	2018SAL00007132-1
16/08/2018	Trato inadecuado por parte del servicio de enfermeria	OBSERVACION VIP	7/09/2019		EN TRAMITE
16/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita con participaciòn en Junta Medica por medicina especializada ortopedia. (para contestar a comfamiliar en 10 dias).	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	7/09/2019	27/08/2018	2018SAL00006951-1
16/08/2018	Incomformidad que por error la auxiliar Shirly coloco equipo macrogoteo usado de otro paciente.	OBSERVACION ADULTOS	10/09/2018		EN TRAMITE
14/08/2018	Incomformidad con el ingreso HUN deberia existir una fila preferencial para los estudiantes.	HUN	10/09/2018	3/09/2018	2018SAL00007288-1
16/08/2018	Inconformidad con el ingreso con huella digital y parqueadero.	UNIDAD CANCEROLOGIA	10/09/2018	31/08/2018	2018SAL00007204-1
16/08/2018	Trato inadecuado por parte del personal que que atiende las llamadas paa asignar cita.	UNIDAD CANCEROLOGIA	10/09/2018	30/08/2018	2018SAL00007202-1
16/08/2018	Inconformidad con el ingreso con huella digital y parqueadero.	UNIDAD CANCEROLOGIA	10/09/2018	31/08/2018	2018SAL00007210-1
15/08/2018	Trato inadecuado por parte del dr. Jovel Plazas Oftamologo.	HOSPITALIZACION VIP	10/09/2018		EN TRAMITE
11/08/2018	Inoportunidad en la toma de examen	RESONANCIA MAGNETICA	10/09/2018	3/09/2018	2018SAL00007251-1
15/08/2018	Incomformidad conla atenciòn por parte del cirujano.	HOSPITALIZACION 3 PISO	10/09/2018		EN TRAMITE
12/08/2018	Inconformidad con la tramitologia en el area de facturaciòn servicios ambulatorios.	FACTURACION AMBULATORIA	10/09/2018	27/08/2018	2018SAL00007024-1
10/08/2018	Trato inadecuado por parte de la Auxiliar Orfeny Pastrana.	CONSULTA EXTERNA	11/09/2018	27/08/2018	2018SAL00007010-1
15/08/2018	Que se arregle TV ubicado en la Habitaciòn.	HOSPITALIZACION ONCOL 7 PISO	11/09/2018		EN TRAMITE
15/08/2018	Sugire que los resuldos se encuentren impresos.	RESONANCIA MAGNETICA	11/09/2018		EN TRAMITE
22/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita para toma examen electromiografia-neuroconducciòn de mienbros inferiores y reflejos palpebrales.	NEUROFISIOLOGIA	12/09/2018		EN TRAMITE
22/08/2018	Inoportunidad en la programacion para procedimiento	CIRUGÍA	13/09/2018	27/08/2018	2018SAL00006944-1
22/08/2018	Inoportunidad en la programacion para terapias Hidraulicas.	REHABILITACIÓN	13/09/2018		EN TRAMITE
22/08/2018	Inoportunidad en la programacion para terapias Hidraulicas.	REHABILITACIÓN	13/09/2018		EN TRAMITE
22/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita por perinatologia	IAMI	13/09/2018	27/08/2018	2018SAL00006994-1
23/08/2018	Inoportunidad en la programacion para procedimiento	CIRUGÍA	13/09/2018	27/08/2018	2018SAL00006948-1
23/08/2018	Inoportunidad en la entrega de medicamentos a paciente hospitalizado	UCI PEDIATRICA	13/09/2018		EN TRAMITE
13/08/2018	Sugiere que los alimentos sea acorde a la edad	NEUMOLOGIA PEDIATRICA 4P	13/09/2018	5/09/2018	2018SAL00007371-1
11/08/2018	Sugiere el cambio TV ubicado en la sala de espera de unidad Renal.	UNIDAD RENAL	13/09/2018		EN TRAMITE
14/08/2018	Sugiero que coloquen ventiladores en las habitaciones.	HOSPITALIZACION 3 PISO	14/09/2018		EN TRAMITE
24/08/2018	Atencion no brindada por parte del Dr. Blanco	CONSULTA EXTERNA	14/09/2018		EN TRAMITE
27/08/2018	Solicitud prestaciòn de servicios de salud (portabilidad)	SIAU	17/09/2018	27/08/2018	2018SAL00007016-1
27/08/2018	Atencion no brindada por parte del Dr. Blanco	CONSULTA EXTERNA	18/09/2018		EN TRAMITE
24/08/2018	Mejorar el aseo de baños	RECURSOS FISICOS	18/09/2018		EN TRAMITE
22/08/2018	Inoportunidad en la hora de atenciòn del medico	UNIDAD CANCEROLOGIA	18/09/2018		EN TRAMITE
21/08/2018	Inconformidad con la tramitologia y demora en los procesos de facturaciòn validaciòn de Huella y caja para el ingreso a citas.	FACTURACION UNICANCER	18/09/2018	30/08/2018	2018SAL00007183-1

HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2018
	CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.D. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: AU-PQR-F-004F
		PÁGINA: 1 DE 1

FECHA (DD/MM/AAAA)	ASUNTO	SERVICIO INVOLUCRADO	FECHA DE VENCIMIENTO USUARIO	FECHA DE RESPUESTA	COMUNICACIÓN SALIDA No.
18/08/2018	Inconformidad con la hora de entrega de la leche para los bebes.	OBSERVACION PEDIATRIA	18/09/2018		EN TRAMITE
24/08/2018	Trato inadecuado por parte de la Dra de Triage.	URGENCIAS	18/09/2018		EN TRAMITE
18/08/2018	Inconformidad por el servicio de ambulancia.	OBSERVACION ADULTOS	18/09/2018		EN TRAMITE
18/08/2018	Inconformidad en la atenciòn del servicio	OBSERVACION ADULTOS	18/09/2018		EN TRAMITE
18/08/2018	Inconformidad en la atenciòn del servicio por parte de la Jefe Luz Adriana.	OBSERVACION ADULTOS	18/09/2018		EN TRAMITE
20/08/2018	Servicio de parqueadero muy costoso	PARQUEADERO	19/09/2018		EN TRAMITE
22/08/2018	Recomiendo tener precauciòn al servir los alimientos.	NUTRICION	19/09/2018		EN TRAMITE
23/08/2018	Sugiere dotaciòn de sabanas y arreglo de sillas de ruedas.	HOSPITALIZACION 5 PISO	19/09/2018		EN TRAMITE
18/08/2018	Arreglo manteniento del aire acondicionado	OBSERVACION ADULTOS	19/09/2018		EN TRAMITE
29/08/2018	Sugiere cambiar las sillas en la sala de espera de cirugia.	SALA ESPERA 2 PISO	19/09/2018		EN TRAMITE
23/08/2018	Que no se cobre parqueadero al personal que dona sangre	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	19/09/2018		EN TRAMITE
21/08/2018	Sugiere no registrar huella cuando el paciente este hospitalizado.	HOSPITALIZACION VIP	19/09/2019		EN TRAMITE
23/08/2018	Inconformidad con la atenciòn del medico Cirujano plastico dr Ramon.	HOSPITALIZACION 3 PISO	19/09/2019		EN TRAMITE
28/08/2018	Inconformidad con el tramite solicitud de autorizaciòn a la EPS ecoopsos. Por parte del Hospital.	HUN	19/09/2019		EN TRAMITE
28/08/2018	Solicita cita con Radioterapia(Para contestar a Comfamiliar en 10 dias).	UNIDAD CANCEROLOGIA	19/09/2019	3/09/2018	2018SAL00007304-1
28/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita con Genetica (Para contestar a Comfamiliar en 10 dias)	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	19/09/2018	30/08/2018	2018SAL00007159-1
28/08/2018	Solicita programaciòn de Cirugia (Para contestar a Comfamiliar en 10 dias).	PROGRAMACION CIRUGIA	19/09/2018	30/08/2018	2018SAL00007157-1
30/08/2018	Inoportunidad en la programacion para procedimiento	CIRUGÍA	20/09/2018	31/08/2018	2018SAL00007200-1
30/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita con Neurocirugia (Para contestar a Comfamiliar en 10 dias)	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	20/09/2018		EN TRAMITE
30/08/2018	Inoportunidad en la asignacion de cita con Neurologia pediatrica.	OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS	20/09/2018	31/08/2018	2018SAL00007226-1
31/08/2018	Inoportunidad en la programacion para procedimiento	CIRUGÍA	21/09/2018	31/08/2019	2018SAL00007254-1
31/08/2018	Denuncia posible comportamiento inadecuado del sr. Cristian hijo del sr Jairo del sindicato.	HUN	21/09/2018		EN TRAMITE
31/08/2018	Inconformidad por la no atenciòn por parte del Dr. Miguel perez Clinica del dolor.	UNIDAD CANCEROLOGIA	21/09/2018		EN TRAMITE
25/08/2018	Atenciòn inoportuna en el servicio	HOSPITALIZACION 5 PISO	21/09/2018		EN TRAMITE
31/08/2018	Trato Inadecuado por parte del medico Fabio Rojas.	SALA DE PARTOS	21/09/2018		EN TRAMITE
30/08/2018	Inconformidad con la atencòn del medico Alfredo.	NEUROCIRUGIA 4PISO	21/09/2018		EN TRAMITE
27/08/2018	Inconformidad con la tramitologia y demora en los procesos de facturaciòn validaciòn de Huella y caja para el ingreso a citas.	CONSULTA EXTERNA	21/09/2018		EN TRAMITE
27/08/2018	Inconformidad con el ingreso con huella digital.	CONSULTA EXTERNA	21/09/2018		EN TRAMITE
28/08/2018	Demora a la hora de ingreso y salida del Hospital.	HUN	21/09/2018		EN TRAMITE
25/08/2018	Inconformidad con la informacion entregada	UNIDAD MENTAL	21/09/2018		EN TRAMITE
25/08/2018	Sugiere que evaluen el tratamiento de su hijo.	UNIDAD MENTAL	21/09/2018		EN TRAMITE
31/08/2018	Trato inadecuado por parte del personal que que atiende las llamadas paa asignar cita.	UNIDAD CANCEROLOGIA	21/09/2018		EN TRAMITE
31/08/2018	Inconformidad con los horarios de atenciòn en facturaciòn Quinto Piso.	FACTURACION 5 PISO	21/09/2018		EN TRAMITE
29/08/2018	Inoportunidad en la entrega de los alimentos	HOSPITALIZACION 7 PISO	21/09/2018		EN TRAMITE
28/08/2018	Mejorar las instalaciònes de los baños	HOSPITALIZACION 7 PISO	21/09/2018		EN TRAMITE
24/08/2018	Sugiere instalar dispensador de agua.	UNIDAD MENTAL	21/09/2018		EN TRAMITE
29/08/2018	Sugiero que el psicologo este con el paciente cuando inicie el tratamiento.	UNIDAD CANCEROLOGIA	21/09/2018		EN TRAMITE
29/08/2018	Sugiero infomraciòn mas concrecta.	UNIDAD CANCEROLOGIA	21/09/2018		EN TRAMITE