



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



Magangué -Bolívar 28 Agosto del 2020

Dra.

CARMEN VIDES AMELL

P.U Participación Social-SAC

E. D. S.

Asunto: Consolidado Quejas y Reclamos I SEMESTRE 2020.

Se remite ante su oficina relación de las quejas presentadas ante la oficina de Atención al usuario SIAU de la E.S.E Hospital la Divina Misericordia- operada por Fundación Renal de Colombia del I semestre del 2020, dando cumplimiento a lo requerido por ustedes y fines pertinentes.

Ítem.	QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL I SEMESTRE 2020	Cantidad	% DE PARTICIPACION
1	DEMORA EN LA ATENCION	6	35%
2	MALA ACTITUD POR PARTE DEL FUNCIONARIO	5	20%
3	FALTA DE HUMANIZACION DEL PERSONAL	5	20%
4	MALA INFORMACION POR PARTE DEL PROFESIONAL	3	10%
5	VIOLACION AL DERECHO A LA INTIMIDAD	3	10%
6	PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS NO REALIZADOS	2	5%
	TOTAL	24	100%

Dirección: Barrió San José ave. Colombia N° 13 -146- Tel: 6888223
Email: misericordia@esehospitaldivinamisericordia.gov.co - esehospitaldivinamisericordia@hotmail.com

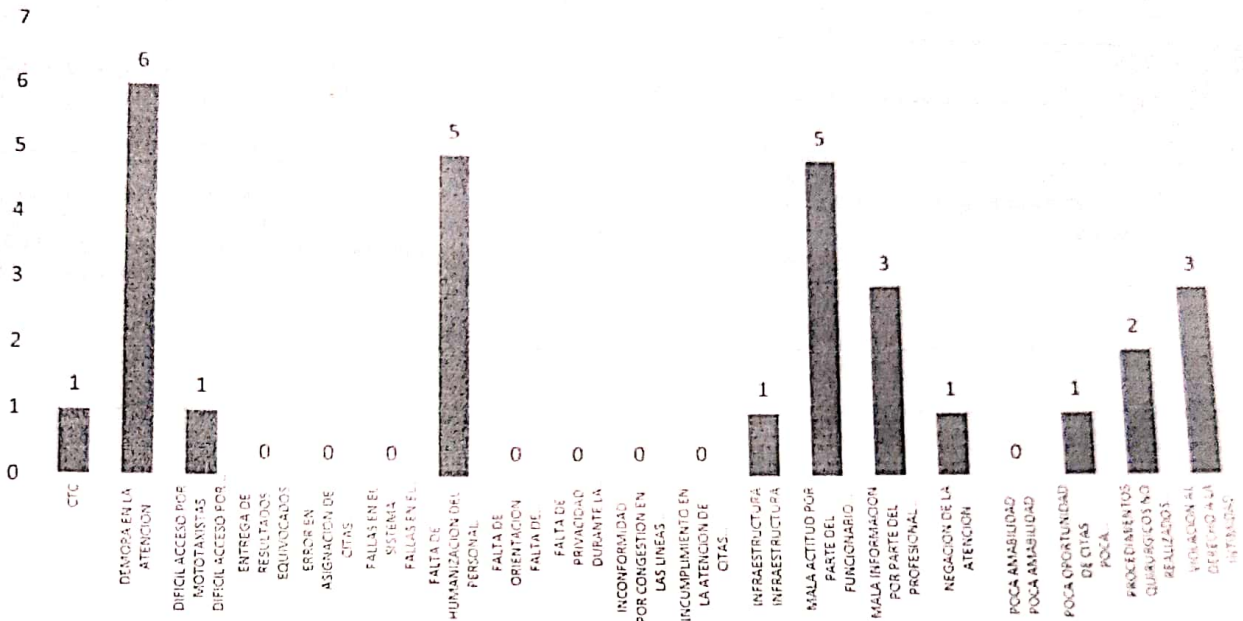


ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



Grafica primer semestre 2020



La tabla anterior, muestra que el mayor reporte de Quejas y Reclamos en el primer semestre del presente año, fueron Demora en la atención con una participación de 35%, Seguido de mala actitud por parte del funcionario con una participación del 20%, falta de humanización del profesional obtuvo una participación del 20%, mala información por parte del profesional con una participación de 10%, violación a la intimidad obtuvo una puntuación del 10% finalmente los procedimientos quirúrgicos no realizados la cual se reporta en 5%.

Teniendo en cuenta la misión de la institución, la cual radica en el mejoramiento continuo para satisfacción de los usuarios, en lo que respecta a la calidad y oportunidad en la atención, se sugirió a los coordinadores de los diferentes servicios socializar y diseñar estrategias pertinentes con los especialistas y demás personal asistencial, que permitan subsanar lo expuesto por los pacientes; mejorar intervalos de tiempo en los horarios de atención, implementación de pautas de manejo de emociones y buen trato, orientación clara y asertiva para con los usuarios teniendo en cuenta que son la razón de ser de nuestra institución.

SM

Dirección: Barrio San José ave. Colombia N° 13 -146- Tel: 6888223
Email: misericordia@esehospitaldivinamisericordia.gov.co - esehospitaldivinamisericordia@hotmail.com



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



Atentamente;

LUZ INELDA PIÑERES C

Apmon en salud Apoyo al Profesional Especializado en calidad
SIAU E.S.E Hospital la Divina Misericordia.
Elaboró y proyecto.

YAINER FERIA BORRERO

Profesional especializado en calidad
Revisó