RELACION QUEJAS DICIEMBRE 2020 CLINICA MAGDALENA

EPS	FECHA	NOMBRE PACIENTE O FAMILIAR	DESCRIPCION	CLASIFICACION	CAUSA	PLAN DE ACCION	T	FECHA RES
COMPENSAR	03/12/2020	MARINA PAOLA DUARTE MORALES	QUEJA POR NO HABER ENTREGADO HC POR SALIDA VOLUNTARIA.	ADMINISTRATIVA	NO SE EVIDENCIO FALLA ADMINISTRATIVA NUNCA SOLICITO COPIA DE HC; NO HAY REGISTRO DE SOLICITUD DE LA PACIENTE.	ANALISIS Y RESPUESTA A EPS	1	03/12/2020
NUEVA EPS	10/12/2020	SANDRA LILIANA TORRES	QUEJA POR NO ASIGNACION DE CITA	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLA, CITA ASIGNADA EL 5/12/2020 Y	ANALISIS Y RESPUESTA A NUEVA EPS INFORMANDO	0	10/12/2020
COMPENSAR	01/12/2020	LIZETH ESTEFANIA GARZON	QUEJA POR COBRO DE COPAGO DE RN EN UCIN	ADMINISTRATIVA	COBRO DE COPAGO DE BENEFICIARIO ACORDE. FALLA EN COMUNICACION ASERTIVA Y ENTREGA DE VUELTAS DE MANERA INMEDIATA.	ANALISIS DEL CASO, DEVOLUCION DE VUELTAS A PACIENTE, CONTESTACION A PACIENTE EXPLICANDO TOMA DE COPAGO DE BENEFICIARIOS.	10	11/12/2020
	17/12/2020	LUISA FERNANDA GUTIERREZ	QUEJA POR ATENCION DE VIGILANTE Y NO ENTREGA DE ALIMENTOS ENVIADOS POR FAMILIAR EN PARTOS.	ADMINISTRATIVA	SE EVIDENCIA FALLA EN COMUNICACION ASERTIVA DE VIGILANTE Y CONTROL EN ENTREGA DE ALIMENTOS ENVIADOS POR FAMILIAR	DESCARGOS DEL PERSONAL Y ANALISIS DEL CASO. LLAMADA A PACIENTE POR PARTE DE SUBDIRECCION MEDICA PRESENTANDO EXCUSAS A PACIENTE.	4	21/12/2020
	15/12/2020	YERALDIN CABALLERO	QUEJA DEL PERSONAL DE ASEO	ADMINISTRATIVA	FALLA DEL PERSONAL DE ASEO EN SUS FUNCIONES Y COMENTARIOS	ANALISIS DEL CASO CON PERSONAL DE ASEO. RETROALIMENTACION Y RECORDATORIO DE IMPORTANCIA DEL RESPETO HACIA LOS PACIENTES Y DE GARANTIZAR ELEMENTOS DE ASEO EN HABITACIONES	7	22/12/2020
	11/09/2020	LINDA PAULIÑO SUAREZ	PERTINENCIA MEDICA MANEJO TRABAJO DE PARTO	PERTINENCIA	NO EXISTE FALLA HUMANA MEDICO ASISTENCIAL	RESPUESTA A EPS LUEGO DE ANALISIS VS HC	7	11/09/2020
	11/09/2020	FAMILIAR LORENZO BARBOSA DE PACIENTE DIANA KAROLINA LIZARAZO	QUEJA POR HABER QUEDADO NUEVAMENTE EN MEBARZO LUEGO DE POMEROY.	PERTINENCIA	NO EXISTE FALLA CJ POMEROY FIRMADO POR PACIENTE DONDE SE INFORMA DEL % DE PROBABILIDAD DE QUE NO SEA EFECTIVA LA CX	RESPUESTA A EPS LUEGO DE ANALISIS VS HC	5	11/11/2020
BUZON	11/11/2020	DAYA YAMILE GONZALEZ FAMILIAR PACIENTE ANA MARIA GONZALEZ	PERTINENCIA MD EN MANEJO DEL PARTO	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA MEDICO ASISTENCIAL	RESPUESTA A PACIENTE	4	11/11/2020
	11/09/2020	JESSICA CAROLINA MORALES	OPORTUNIDAD EN ATENCIO NDE URGENCIAS	OPORTUNIDAD	SE EVIDENCIA DEMORAS DE ACUERDO AL TRIAGE CLASIFICADO EN INGRESO	SE LLAMA A PACIENTE, SE PRESENTAN DISCULPAS, SE OFRECE EL SERVICIO NUEVAMENTE. PACIENTE ACEPTA DISCULPAS Y MANIFIESTA ESTAR CONFORME. TODO TELEFONICAMENTE	4	13/11/2020
	09/11/2020	JOHN ESTEFANIA BELLO QUEJA INTERPUESTA A DESPACHO SSD	QUEJA POR FALTA DE IDONEIDAD DEL PERSONAL MEDICO ASISTENCIAL	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA. SE ENVIA ANALISIS DE LA TENCION AL DESPACHO DE CASOS	ENVIO DE ANALISIS A DESPACHO DEL SECRETARIO DE LA SDS.	7	15/11/2020
BUZON	21/11/2020	DIANA RUIZ FAMILIAR PACIENTE UCA	QUEJA DE LA COMUNICACION DE DRA CABALLERO	COMUNICACION	FALLA EN COMUNICACION ASERTIVA ANTE FAMILIARES DEMANDANTES	SE LLAMA A TELEFONO REGISTRADO, NUMERO EQUIVOCADO; SE RETROALIMENTA A DRA CABALLERO PARA MEJORAR COMUNICACION ASERTIVA CON FAMILIARES DIFICILES Y CON ACTITUD DEMANDANTE	4	23/11/2020
	28/11/2020	ANDREA CARREÑO	QUEJA POR OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLA EN LA OPORTUNIDAD	SE ANALIZA ATENCION VS REGISTROS DE HC Y SE ENVIA CONTESTACION A EPS	1	27/11/2020
	26/11/2020	MICHAEL ANDREA ALARCON	INFORMACION PACIENTE EN TRABAJO DE PARTO DEPENDIENTE	INFORMACION	NO SE EVIDENCIA FALLA. INFORMACION SE ENTREGA SEGUN HORARIOS ESTABLECIDOS. SE CUENTA CON REGISTROS DE ENTREGA DE INFORMACION CON FIRMA DE FAMILIARES	RESPUESTA DE ACUERDO A INFORMACION Y MANEJO BRINDADO	1	27/11/2020
	24/11/2020	NASLY DISELLA SANCHEZ	QUEJA POR ATENCION NO HUMANA DE AUX DE ENFERMERIA DE SALA DE PARTOS	ATENCION NO HUMANA MDENF	FALLA HUMANA EN ATENCION HUMANA Y CALIDA ASI COM DEA COMUNICACION ASERTIVA DURANTE MOMENTOS DE DUELO DE PACIENTES	DESCARGOS, RETROALIMENTACION Y CORRECTIVO A AUXILIAR DE ENFERMERIA, ENVIO DE DISCULPAS A PACIENTE.	3	13/12/2020
	14/10/2020	CARMEN ACOSTA	QUEJA POR PERTINENCIA MEDICA MANEJO EMBARAZO ECTOPICO	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA MEDICOASISTENCIAL	ENVIAR CONTESTACION A EPS CON ANALISIS DENL MANEJO NO ASISTENCIAL	0	14/10/2020
	22/10/2020	NISONIA PATRICIA LEAL	QUEJA POR ATENCION DE LA CESAREA DE LA MATERNA Y ATENCION DEL RN EN UCIN	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA EN MANEJO MD NI DE LA PACIENT EN GINECO COMO DEL RN EN UCIN	ANALISIS DEL CASO Y ENVIO DE RESPUESTA A SUPERSALUD	0	22/10/2020
BUZON APERTURA 5 SEP/20	25/8/20	GINNA NAVARRO	PACIENTE QUE INGRESA POR TENER CEFALEA NO ASOCIADA A EMBARAZO Y PRESENTA POR POR NO HACERLE PA PRUEBA COVID	CONTINUIDAD	NO EXISTE FALLA, SUBDIRECCION MEDICA EXPLICA QUE POR SER UN SINTOMA GENERAL NO ASOCIADO A EMBARAZO NI A TOR SINTOMA ASOCIADO A INDICIOS DE TENSION ALTA QUE PONGA EN RIESGO AL BEBE	SE EXPLICA A PACIENTE QUIEN SU MOLESTIA PUES LO QUE ESPERABA ERA QUE LE TOMARAN LA PRUEBA COVID 19, AUN CUANDO SE DAN EXPLICACIONES, APCIETNE NO ENTIENDE Y DEJA NOTA EN BUZON	0	25/8/20
	08/07/2020	YENI BOLAÑOS	PACIENTE QUE SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION POR REFUNDIR SU HC PARA ECOGRAFIA POR PARTE DE AUXILIAR VALENTINA TOLOZA	ATENCION NO HUMANA MDENF	FALLA POR PARTE DEL PERSONAL AUXILIAR. FALLA EN LA COMUNICACION ASERTIVA Y RESOLUCION INMEDIATA A INCONVENIENTE.	SE SOLICITO DESCARGOS A VALENTINA TOLOZA, SE INTENTO COMUNICACION CON PACIENTE, CELULAR NO CONTESTA. SERETROALIMENTO Y SE REALIZO LLAMADO DE ATENCION A AUXILIARVALENTINA TOLOZA PARA QUE NO VUELVA A SUCEDER	2	09/09/2020
COMPENSAR	09/08/2020	LAURA MENJURA	QUEJA POR ATENCION DEL RN Y DEL R INGRESO DE LA PACIENTE 1 DIAS DESPUES DEL PARTO.	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA MEDICO ASISTENCIAL EN LA ATENCION NI DEL RECIEN NACIDO NI EN EL DE LA MATERNA. REMISION A H. SAN JOSE DE PACIENTE EN EL REINGRESO FUE ADECUADA	ANALISIS - COMITE CLINICO TANTO DEL RECIEN NACIDO COMO DE LA ATENCION DE LA MATERNA, RESPUESTA A EPS. EVIDENCIA DE ATENCION ADECUADA	0	09/08/2020
	09/11/2020	YESICA TRIANA INTERPONE POR ANTE SDS OSCAR RUGIANO ATENCION 2018	QUEJA POR ATENCION NO HUMANA DEL DR JUAN PABLO LOZANO EN EL 2018	ATENCION NO HUMANA MDENF	QUEJA DEL 2018, NO ENCONTRAMOS REGISTROS DE MALA ATENCION DEL PROFESIONAL, SE EVIDENCIA ADECUADO MANEJO MEDICO ASISTENCIAL	ANALISIS, RESPUESTA DE POR A SDS. SE ANEXA ENTRENAMIENTO PARTO HUMANIZADO DEL 2018 PROTOCOLO DE PARTO HUMANIZADO	7	16/9/20
	09/07/2020	MA ISABEL GUTIERREZ BAÑOL POR DESOS DEL 2017	QUEJA POR DEHISCENCIA DE LA HERIDA QX POST CESAREA	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA, COMPLIACION INHERENTE	ANALISI DEL CASO, ESCANEO DE HC, ENVIO DE GUIA PARA MANEJO DE RETIRO DE PUNTOS POST QUIRURGICOS	18	22/9/20
	21/9/20	MONICA ARANGO	QUEJA POR HABER ESTADO EN OBSERVACION TODA LA NOCHE POR TA ALTA Y SOLO SE LAS TOMARON AL INICIO DE LA NOCHE Y LUEGO EN LA MADRUGADA	ATENCION NO HUMANA MDENF	SE EVIDENCIA FALLA EN PERSONAL ENFERMERIA. TURNO COMPLICADO CON CODIGO ROJO Y CAPACIDAD INSTALADA SOBRE PASADA. AUXILIAR ADMITE NO HABER TOMADO TODAS LAS TA	ANALISIS DEL CASO, LLAMADO A DESCARGOS DEL PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERIA Y LLAMADO DE ATENCION, SUBDIRECCION MEDICA LLAMA A PACIENTE, PRESENTA EXCUSAS Y REPROGRAMA ATENCION CON PERINATOLOGO DR NORTIMER PARA EL 21 DE SEP/20 10 AM	1	23/01/2020
	09/07/2020	DEISSY GUIZA	QUEJA POR NO HABERLE DADO INCAPACIDAD	CONTINUIDAD	NO EXISTE FALLA DADA LA EDAD GESTACIONAL DE LA MADRE LE PODRIAN HABER ADELANTADO LA LICENCIA DE MATERNIDAD. SE LE DIO CONSTANCIA DE LA ASISTENCIA A LA CITA MEDICA	ANALISIS Y RESPUESTA A EPS	3	09/10/2020
	03/07/2020	LEYDY JOHANA LONDOÑO	QUEJA POR ATENCION BRUSCA DE AUXILIAR KATERINE DE PARTOS	ATENCION NO HUMANA MDENF	FALLA EN COMUNICACION ASERTIVA Y TRATO PRO PARTE DE AUXILIAR DE ENFERMERIA	SE SOCIALIZA POR CON LAS 2 AUXILIARES KATHERIN ASTROS Y KATHERINE RIVERA, ESTAS MANIFIESTAN SU COMPROMISO A MEJORAR COMUNICACION ASERTIVA Y TRATO CON PACIENTES, AUN CUANDO N ORECUERDAN LO SUCEDIDO CON DICHA PACIENTE. JEFE GLORIA LEON LLAMA A PACIENTE Y PRESNETA DISCULPAS POR LO SUCEDIDO, PACIENTE DEMANDANTE	12	15/9/20
BUZON APERTURA 23/9/20	16/9/20	ANA MARIA VARGAS	QUEJA POR ATENCION DEL RECIEN NACIDO SOSPECHOSO COVID 19 EN UCIN	PERTINENCIA	NO EXISTIO FALLA EN LA ATENCION MEDICO ASITENCIAL, FALLA EN LA COMUNICACION ASERTIVA ANTE CASO SOSPECHOSO COVID 19	ANALISIS DE LO SUCEDIDO CON COORD MD Y DE ENFERMERIA DE UCIN Y SUBDIRECCION MEDICA. RESPUESTA A MADRE DEL MENOR EXPLICANDO LO SUCEDIDO Y EL PORQUE DE LAS DECISIONES	7	24/9/20
APERTURA BUZON 5/9/20		ALEJANDRA MESA	FELICITACION	FELICITACION	NA	RETROALIMENTACION AL PERSONAL	NA	NA
	15/9/2020	BRAYAN IVAN RUIZ FAMILIAR	QUEJA POR NO INFORMACION SUFICIENTE DE LA MATERNA JESSICA VIVAS - COVID 19+ Y EL BEBE QUE PERMANECE EN LA UCIN	INFORMACION	NO APLICA, DRA HERNANDEZ HA BRINDADO INFORMACION Y TANTO EN LA UCIN COMO EN LA UCA SE HA BRINDADO LA INFORMACION. NO SE PERMITE INGRESO A LA UCIN HASTA TANTO NO SE TENGA REPORTE DE POR DEL SR. IVAN, SR IVAN FUE GROSERO	INFORME A EPS POR MALTRATO DEL SR IVAN RUIZ AL PERSONAL MEDICO ASITENCIAL	0	15/9/2020
	23/9/2020	ANGIE TATIANA PERALTA	QUEJA POR ERROR EN INCAPACIDAD MEDICA	ADMINISTRATIVA	FALLA HUMANA EN TRANSCRIPCION	SE LLAMA A PACIENTE POR PARTE DE LA DRA HERNANDEZ SE EXPLICA CONSULTA, SE PRESENTAN DISCULPAS. SE CORRIGE INCAPACIDAD Y SE ENVIA POR CORREO ELECTRONICO	0	23/01/2020
	08/11/2020	ADRIANA JIMENEZ	QUEJA ATENCION NO LUZ ANGELA BELTRAN	ATENCION NO HUMANA MDENF	FALLA HUMANA POR COMUNICACION NO ASERTIVA A PACIENTES	RETROALIMENTACION A MEDICA Y RESPUESTA A PACIENTE TELEFONICA	14	24/8/2020
BUZON	30/6/2020	NANCY URREGO	QUEJA POR ATENCION ANESTESIOLOGA - NA, FUE ATENDIDA PO MD DA ALVAREZ, NO APLICA.	ATENCION NO HUMANA MDENF	NO APLICA ATENCION MD ANESTESIA POR MD ALVAREZ NO FUE ATENDIDO POR NINGUNA ANESTESIOLOGA	DEJAR COMO OBSERVACION	7	07/08/2020
	07/09/2020	HELEN STEFANY JIMENEZ	QUEJA POR INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE CONSULTA DEL SAE.	OPORTUNIDAD	NO APLICA PACIENTE QUE INGRESA 14+03 A LA CLINICA ABRE HC A LAS 14+30 Y FUE ATENDIDA POR MD DRA GARZON 14+44. NO HAY DEMORA	DEJAR COMO OBSERVACION	0	07/09/2020
NUEVA EPS	14/7/2020	BEATRIZ ELENA LARA	PACIENTE SE QUEJA POR NO HABER TENIDO HABITACION INDIVIDUAL Y PERTENECER AL PAC	INFRAESTRUCTURA - HOTELERIA	NO APLICA, NUEVA EPS NUNCA INFORMO QUE LA PACIENTE FUERA PAC	SE CONTESTA A NUEVA EPS EXPLICANDO LO SUCEDIDO Y SOLICITANDO SE NOS INFORME CUANDO LAS PACIETNES SON PAC PARA GARANTIZAR HABITACION INDIVIDUAL	0	14/7/2020
NUEVA EPS	16/7/2020	MARGARITA BARBOSA	PACIENTE QUE SE QUEJA POR NO TENER AGENDA PARA ATENCION CITA MATERNO FETAL	OPORTUNIDAD	NO APLICA, SE LLAMO A PACIENTE Y PACIENTE INFORMA QUE ELLA DESEA TENER SU SEDE EN SAN RAFAEL Y QUE DIJO ESO PARA QUE LE DIERAN AUTORIZACION PARA ESA IPS. NUNCA LLAMO A CLINICA MAGDALENA.	RESPUESTA A PACIENTE Y NUEVA EPS CON LO INFORMADO POR LA PACIENTE TELEFONICAMENTE PARA ACLARAR LO OCURRIDO	0	16/7/2020
	21/7/2020	CATALINA CUERVO	PACIENTE QUE SE QUEJA POR MALTRATO DE DRA TELLEZ GINECOOBSTETRA EN SU ATENCION DEL PARTO DE MARZO DE 2020	ATENCION NO HUMANA MDENF	RESPUESTA A PACIETNE INFORMANDOLE QUE SE DESVINCULO A MD GINECOOBSTETRA	RESPUESTA A PACIENTE	1	22/7/2020
	07/07/2020	JENNY ALEXANDRA RUIZ	PACIENTE QUE SE QUEJA POR DEMORAS EN LA ATENCION	OPORTUNIDAD	FALLAS POR FATA DE PERSONAL POR ENCONTRARSE INCAPACITADO POR COVID	RESPUESTA A PACIETNE CON MEDIDAS TOMADAS	25	27/7/2020
CONVIDA	27/7/2020	SOL MAYERLY BURITICA	QUEJA POR ATENCION MEDICO ASISTENCIAL DURANTE EL PARTO.	ATENCION NO HUMANA MDENF	NO APLICA, PACIETNE DE DIFICIL MANEJO QUE DURANTE EL PARTO INSTRUMENTADO CERRO PIERNAS Y PUSO EN RIESGO LA VIDA DEL BEBE. PACIETNE NO COLABORABA Y NO SEGUIA ORDENES E INDICACIONES MEDICO ASISTENCIALES	SE ENTREVISTA CON PACIETNE LA SUBDIRECCION MEDICA Y DA RESPUESTA PERSONAL A PACIENTE	3	31/7/2020
NUEVA EPS	06/06/2020	YULIETH DAYAN BETANCUR	QUEJA POR NO DAR CITA DE ALTO RIESGO POR PARTE DE NUEVA EPS	CONTINUIDAD	FALLA DE LA NUEVA EPS POR NO BRINDAR ADECUADA INFORMACION. CITA QUE DEBE TRAMITAR NUEVA EPS NO FALLA DE LA CLINICA	COMUNICACION CON PACIENTE Y SE CITO DIRECTAMENTE A CITA DE CONTROL ALTO RIESGO EMBARAZO 30 SEMANAS	0	06/06/2020
COMPENSAR	17/6/2020	HERMANA DE OLGA YANETH MARTINEZ BARRERA	SUPUESTA VIOLENCIA MATERNA	PERTINENCIA	NO EXISTIO FALLA EN LA ATENCION	ANALISIS DEL CASO EN COMITE MEDICO RESPUESTA A EPS CON ANALISIS DEL MISMO	1	18/6/2020
COMPENSAR	23/6/2020	MAMA DE ELIZABETH HERNANDEZ	QUEJA POR FALLA EN LA TENCION MEDICO ASISTENCIAL	PERTINENCIA	NO EXISTIO FALLA, COMPLICACION INHERENTE AL PROCEDIMIENTO	ANALISIS DEL CASO, RESPUESTA A EPS Y ENVIO DE COPIA DE HC	1	24/6/2020
	17/4/2020	DANNUSKA DEL VALLE BRITO	TUTELA, RECONOCIMIENTO DE LICENCIA	DERECHO	NO EXISTIO FALLA, LICENCIA LA OTROGA LA EPS	RESPUESTA A JUZGADO	1	18/04/2020
	04/11/2020	JENNIFER LUNA	TUTELA A DERECHO DEFO VARGAS COMO COMPAÑERO DE PACIENTE JENNIFER LUNA	DERECHO	NO EXISTE FALLA DE LA CLINICA. TEMA LABORAL QUE NO NOS CORRESPONDE	RESPUESTA A JUZGADO	1	06/11/2020
SALUD TOTAL	05/05/2020	MANUEL VICENTE SANDOVAL ORJUELA	QUEJA POR EL MANEJO MEDICO DEL RN HOSPITALIZADO EN LA UCIN. PADRE DEL MENOR QUE SE HIZO PASAR POR FUNCIONARIO DE LA SDS	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA HUMANA MEDICO ASISTENCIAL.	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	2	05/05/2020
COMPENSAR	15/5/2020	AURY DANARIS DANGA	QUEJA POR DEMORA EN LA TENCION DE URGENCIAS	OPORTUNIDAD	FALLA EN LA LECTURA DEL PARCIAL DE ORINA Y ATENCION EN GENERAL.	RESPUESTA A COMPENSAR ACEPTANDO DEMORA Y ESTABLECIENDO MEDIDAS DE ASIGNACIO NDE JEFE Y MD GENERAL EN TURNO DE 7 PM A 1 PM PARA REFORZAR LA ATENCION DE URGENCIAS	2	17/5/2020
COMPENSAR	05/12/2020	RICARDO ANDRES ORDUY	QUEJA POR FALTA DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ATENCIO NDE COVID 19 Y FALTA DE EXPERIENCIA EN ATENCIO NDE MATERNAS	SEGURIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLAS EN MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD	RESPUESTA A EPS CON EXPLICACIONES	5	18/5/2020
	18/5/2020	JORGE QUIÑONEZ	QUEJA POR NO TENER INFORMACION DE SU BEBE HOSPITALIZADO EN LA UCIN VIA TELEFONO Y POR SUPUESTOS DIAGNOSTICOS INVENTADOS PARA JUSTIFICAR HOSPITALIZACION	INFORMACION	NO SE EVIDENCIA FALLA, INFORMACION NI PERTINENCIA	SE LE BRINDA A LA MAMA DIARIAMENTE SE EXPLICO EL HALLAZGO PRENATAL DE HIDROCEFALIA Y MOTIVOS DE HOSPITALIZACION. PADRE DEL MENOR PIDIO DISCULPAS. ACEPTO QUE SE EQUIVOCO AL TILDARNOS DE NEGLIGENTES Y AGRADECIO SERVICIO	0	18/5/2020
NUEVA EPS	31/5/2020	NANCY LILIANAN SALAZAR JIMENEZ	QUEJA POR NO DAR ORDEN DE PARTO Y CITA DE CONTROL PRE PARTO	OPORTUNIDAD	NO APLICA ORDEN DE PARTO LA BRINDA LA EPS.	SE LLAMA A PACIENTE Y SE LE INFORMA QUE LA ORDEN DE PARTO LA OTORGA LA NUEVA EPS Y QUE LA CITA PARA CONTROL PREPARTO ESTA ASIGNADA PARA EL DIA SIGUIENTE 10 AM. NO ACUDIO	1	20/5/2020
	26/5/2020	PAJAIRA TORRES	QUEJA POR QUE MEDICO GINECOLOGO TOSIO, NO SE ENCONTRABA EN PLANILLA DE INGRESO DE TRABAJADORES DE PORTERIA PRINCIPAL. SE HIZO PASAR POR FUNCIONARIO DE SECRETARIA DE SALUD.	SEGURIDAD	NO EXISTIO FALLA NI RIESGO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE. FAMILIAR SUPUESTO FUNCIONARIO DE SECRETARIA FALSO.	SE ENTREVISTA PERSONALMENTE CON PACIENTE Y FAMILIAR EN HABITACION POST PARTO; SE EXPLICAN MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD.	1	27/5/2020
COMPENSAR	23/4/2020	FRANCIS NATALIA MARTINEZ	QUEJA POR ATENCION NO HUMANA DE MD GINECOLOGO GIOVANY ABRIL	ATENCION NO HUMANA MDENF	FALLA EN COMUNICACION ASERTIVA Y TRATO HUMANO	SOLICITUD DESCARGOS Y RETROALIMENTACION	1	24/4/2020
COMPENSAR	20/4/2020	GLADYS MENDEZ MAMA DE PACIETNE DAYANA VERA MENOR DE EDAD	QUEJA POR ATENCION MEDICO EN SALAS, NO JABON NI TOALLAS EN HABITACIONES	ATENCION NO HUMANA MDENF	NO SE EVIDENCIA FALLA EN LA ATENCION. PACIETNE DE DIFICIL MANEJO. EN HABITACIONES SE ENTREGA JABON Y PAPEL HIGIENICO	REVISION DE LCASO CON PERSONAL IMPLICADO Y RESPUESTA A EPS COMPENSAR	3	22/4/2020
COMPENSAR	19/4/2020	LESLEY PAOLA CARDOZO	QUEJA POR DISCRIMINACION EN LA TENCION DE CONSULTA	ATENCION NO HUMANA MDENF	NO SE EVIDENCIA FALLA	ANALISIS	1	20/4/2020
	17/4/2020	JOHANNA SIERRA	QUEJA POR MALA ATENCION - PERTINENCIA DE DRA PAOLA RIVERA	ATENCION NO HUMANA MDENF	FALLA EN LA COMUNICACION SERENA DE LA MEDICA	SOLICITUD DESCARGOS A DRA PAOLA RIVERA Y RESPUESTA A PACIETNE	11	28/4/2020

COMPENSAR	14/4/2020	FRANCY MILENA SIERRA	QUEJA POR OPORTUNIDAD EN CONSULTA DE URGENCIAS Y ATENCION NO HUMANA DE PERSONAL DE ENFERMERIA	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	NO FALLA EN EL TRIAGE, FALLA EN ATENCION HUMANA Y CALIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	SOLICITUD DE DESCARGOS, RETROALIMENTACION Y LLAMADO DE ATENCION, META CERO QUEJAS	1	15/4/2020
BUZON	04/06/2020	ELVIA CAUSIL	DEMORA EN ATENCION DE URGENCIAS	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLA, TIEMPO TRIAGE DE ACUERDO A CLASIFICACION	RESPUESTA A PACIENTE EXPLICANDO TIEMPOS	1	04/07/2020
	04/02/2020	MARTHA SUAREZ FAMILIAR DE CARMENZA SUAREZ	QUEJA POR COMPLICACION CODIGO ROJO	PERTINENCIA	NO APLICA, ATENCION DE ACUERDO A GUIA DE PRACTICA CLINICA	RESPUESTA A PACIENTE EXPLICANDO TIEMPOS	5	04/07/2020
COMPENSAR	04/03/2020	YULANDY DAYANA GARZON	SOLICITUD CAMBIO IPS POR DEFICIENCIAS EN INFRAESTRUCTURA, INFORMACION INOPORTUNA	CAMBIO IPS	SOLO TUVIMOS UNA ATENCION DE URGENCIAS EL 21 DE SEPTIEMBRE NO SE EVIDENCIA FALLAS EN OPORTUNIDAD NI EN INFRAESTRUCTURA	RESPUESTA A EPS	1	04/03/2020
SALUD TOTAL	22/4/2020	RN MONICA LOREN TRIJANCA	FRACTURA DE CLAVICULA NO DX EN EL MOMENTO DEL PARTO	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIO FALLA EN EL MOMENTO DEL PARTO, DURANTE LA VALORACION DEL RN SE DETECTA	RESPUESTA A SUPERSALUD	1	28/4/2020
encuestas antes del egreso	21/4/2020	ERIKA JULIANA PEREZ	QUEJA ATENCION DRA SANCHEZ Y TELLEZ Y JEFE LILIA TURNO NOCHE DOMINGO 26 ABRIL	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	FALLA EN ATENCION HUMANA Y CALIDAD Y DE COMUNICACION ASERTIVA CON PACIENTES	SOLICITUD DESCARGOS Y RETROALIMENTACION AL PERSONAL MEDICO ASISTENCIAL	0	28/4/2020
	28/4/2020	JOHANA CAROLINA FORERO	QUEJA DE PERSONA LDE ENFERMERIA TURNO DIURNO 27 ABRIL	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	FALLA EN ATENCION HUMANA DE PERSONAL DE ENFERMERIA	SOLICITUD DE DESCARGOS Y RETROALIMENTACION. LLAMADO DE ATENCION PARA MEJORAR	0	28/4/2020
	28/4/2020	DEYSY PARRA	QUEJA POR TRATO DE PERSONAL DE ENFERMERIA JEFE LILIA, DAYAN, AUX MONICA PORRA Y LISETH MAHECHA	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	FALLA EN ATENCION HUMANA DE PERSONAL DE ENFERMERIA	SOLICITUD DE DESCARGOS Y RETROALIMENTACION: LLAMADO DE ATENCION PARA MEJORAR	0	28/4/2020
COMPESNAR	29/4/2020	MONICA TRIJACA	HMONICA LORENA TRIJACA POT FRACTURA DE CLAVICULA EN EXTRACCION DEL PARTO	PERTINENCIA	NO EXISTIO FALLA, COMPLICACION INHERENTE	SEREALIZA ANALISIS Y CONTESTACION A EPS	0	29/4/2020
COMPENSAR	28/4/2020	YENY ALEXANDRA GARZON	QUEJA POR ATENCION DE URGENCIAS DEL RN NITENY ALEJANDRA GARZON Y NO HABER ENCONTRADO HIPERTROFIA DE PILORO	PERTINENCIA	NO EXISTIO FALLA PATOLOGIA QUE NO PUDO SER IDENTIFICADA EN CONSULTA SINO CON EXAMENES ESPECIALIZADOS	SEREALIZA COMITE Y SE ENVIA A EPS	5	05/03/2020
COMPENSAR	29/4/2020	GINA PAOLA BELTRAN	QUEJA POR IAAS ADQUIRIDA EN CANGURO	SEGURIDAD	NO EXISTIO FALLA EN LA ATENCION MEDICA O ASISTENCIAL. PACIENTE ADQUIERE IAAS EN PLAN CANGURO	ANALISIS Y COMITE DEL CASO ENVIADO A EPS	4	05/03/2020
	04/03/2020	ANGIE ROZO	QUEJA POR MALTRATO DE MEDICA GINECOLOGA TELLEZ	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	FALLA HUMANA DE LA MEDICA	LLAMADO DE ATENCION A MEDICA SOLICITUD DE DESCARGOS Y COMPROMISO: RESPUESTA A PACIENTE PERSENTANDO DISCULPAS	1	05/05/2020
COMPENSAR	03/06/2020	LEYDY VIVIANA BLANCO	SOLICITUD DE CAMBIO IPS	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA DEMORAS EN ATENCION DE ACUERDO A TRIAGE	RESPUESTA A EPS	0	03/06/2020
	03/09/2020	PILAR LEON	SALIDA VOLUNTARIA POR DEMORA	OPORTUNIDAD	DIA DE EMERGENCIA FUNCIONAL: SE EXPLICA A PACIETNES DE URGENCIAS, NO ACEPTAN ESPERAR	RESPUESTA A PACIENTE	1	03/10/2020
	03/09/2020	DIANA GALAN	ATENCION DE PERSONAL DEL SERVICIO EN INDUCCION INICIAL AL LACTARIO	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	FALLA HUMANA POR NO MANEJO ADECUADO DE LA SITUACION	REVISION DEL PROCESO, ADECUACION DEL MISMO Y RESPUESTA A PACIETNE	1	03/10/2020
COMPENSAR	18/3/2020	MARISOL GONZALEZ	QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION DE CONSULTA PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA DEMORAS DE ACUERDO A TRIAGE	ANALISIS DEL CASO Y ENVIO DE RESPUESTA	0	18/3/2020
COMPENSAR	25/3/2020	JULIETH CONSUELO GARCIA	CAMBIO DE INSTITUCION	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA DEMORA	ANALISIS Y ENVIO DE REPUESTA	0	25/3/20
COMPENSAR	27/3/2020	LAYDA BARRERA	QUEJA POR EL MANEJO MEDICO	PERTINENCIA	NOSE EVIDENCIA FALLA	ANALISIS Y RESPUESTA A EPS	3	30/3/2020
COMPENSAR	31/3/2020	KAREN CARDENAS	SOLICITUD DE TRANSPORTE LUEGO DE CEFALEA POST PUNCION	PERTINENCIA	COMPLICACION INHERENTE MANEJO ADECUADO	ANALISIS Y RESPUESTA A EPS	1	31/3/2020
COMPENSAR	03/06/2020	JESSICA ROMERO	ATENCION MEDICA	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA EN LA ATENCION MEDICA	ANALISIS Y RESPUESTA A EPS	1	03/06/2020
	02/06/2020	MIRIAM AVELLANEDA	NO ADECUADA ATENCION MEDICA	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	NO SE EVIDENCIA FALLA MEDICO ASISTENCIAL. DEMORA POR EMERGENCIA FUNCIONAL	RESPUESTA A PACIETNE	1	03/10/2020
COMPENSAR	31/3/2020	DONNA GAITAN	SOLICITUD DE CAMBIO IPS	OPORTUNIDAD	DIA DE EMERGENCIA HOSPITALARIA (3/3/2020), PACIENE NO ESPERA ATENCION	RESPUETA A EPS	3	04/01/2020
COMPENSAR	31/3/2020	MONICA VILLALBA	DEMORA EN LA ATENCION DE CONSULTA PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA DEMORA., TIEMPOS DE ACUERDO AL TRIAGE	RESPUESTA A EPS	1	04/01/2020
COMPENSAR	31/3/2020	MA DEL CARMEN CESPEDES	QUEJ POR ATENCION MEDICA Y SOLICITUD CAMBIO IPS	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	NO SE EVIDENCIA FALLA. PACIENTE ATENDIO PARTO SIN COMPLICACIONES Y ENCUESTA BUENA	RESPUESTA A EPS LUEGO DE ANALISIS	2	04/01/2020
COMPENSAR	27/3/2020	JULIETH GARCIA	QUEJA EN ATENCION MEDICA	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	NO SE EVIDENCIA FALLA	RESPUESTA A EPS LUEGO DE ANALISIS	2	28/3/2020
COMPENSAR	27/3/2020	ANA CATALINA RODRIGUEZ	QUEJA POR ATENCION E INFRAESTRUCTURA	INFRAESTRUCTURA - HOTELERIA	NO SE EVIDENCIA FALLA	RESPUESTA A QUEJA	2	29/3/2020
COMPENSAR	18/3/2020	YULLI ESTEFANY SANCHEZ	QUEJA POR ATENCION MEDICA Y PROCESOS	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	NO SE EVIDENCIA FALLA	RESPUESTA A QUEJA	1	30/3/2020
COMPENSAR	03/11/2020	MA YOLANDA CORTES	QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION DE CONSULTA PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLA	RESPUESTA A QUEJA	1	03/12/2020
SALUD TOTAL	05/06/2020	LIASA FERNANDA TIQUE	QUEJA POR DEMORA Y MANEJO DE LA SIGNACION DE LAS URGENCIAS	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLA	RESPUESTA A QUEJA	4	03/10/2020
	08/09/2020	VICTORIA CARVAJAL	QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION. EN BUZON	OPORTUNIDAD	DIA DE EMERGENCIA HOSPITALARIA. PACIENTE DECIDE NO ESPERAR	RESPUESTA A QUEJA	1	03/10/2020
BUZON	13/3/2020	MARCELA BARRERA	QUEJA POR MAL MANEJO ABORTO RETENIDO	PERTINENCIA	NO SE EVIDENCIA FALLA	DATO PARA DAR RESPUESTA NO CORRESPONDEN	0	13/3/2020
BUZON	14/3/2020	ANONIMO	ATENCION DRA ANGELA BELTRAN	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	FALLA HUMANA EN COMUNICACION ASERTIVA	RETROALIMETNACION A MEDICO NO RESPUESTA PUES ES ANONIMA	0	14/3/2020
BUZON	03/06/2020	ANONIMO	INFORMACION DEL ESTADO DEL RN EN LA UCIN	INFORMACION	FALLA EN LA COMUNICACION NASERTIVA	RETROALIMENTACION MAL PERSONAL	1	03/09/2020
BUZON	03/09/2020	GIOVANNI LOPEZ	SOLICITA CERTIFICACION PARA SU EMPRESA POR ESTAR ACOMPAÑANDO A PACIETNE Y NOSE LA ENTREGAN	ADMINISTRATIVA	NO HAY FALLA EN EL PROCESO, FALLA EN AL COMUNICACIO NDE LAS RAZONES DEL PORQUE NO SE DA CERTIFICADO	RETROALIMETNACION AL PERSONAL PARA QUIN GRANDE EXPLICACION CORRECT A FAMILIARES	1	03/09/2020
BUZON	NA	JULIANA MARTIN	QUEJA POR NO CAMBIAR COBIJA DE RN ENSUCIADA DE POPO	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	FALLA EN PROTOCOLO	RETROALIMENTACION A AUXILIAR	1	03/09/2020
COMPENSAR	02/04/2020	JACKELINE PULIDO GONZALEZ	QUEJA POR INOPORTUNIDAD ATENCION CONSULTA PRIORITARIA Y EN SEGURIDAD POR DEJAR INGRESO DE NIÑOS Y MOSTRAR BEBES A PAPAS SIN "NINGUN CONTROL"	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLA NI EN OPORTUNIDAD (TRIAGE VERDE) NI EN SEGURIDAD (PROTOCOLOS CLAROS DE INGRESO DE MENORES Y DE PRESNETACION DE RN A PADRES)	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA A COMPENSAR EPS	0	02/04/2020
COMPENSAR	02/04/2020	RUTH MERY RINCON CALDERON	QUEJA POR INOPORTUNIDAD EN ATENCION DE CONSULTA DE URGENCIAS: PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLA EN TIEMPOS DE ATENCION DE ACUERDO ACLASIFICACION DE TRIAGE	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA A COMPENSAR EPS	6	02/04/2020
COMPENSAR	01/05/2020	SANDRA JEANETH LIMAÑA SANCHEZ	QUEJA POR DEMORA EN ATENCION CESAREA PROGRAMADA, SEGURIDAD EN LA ATENCION POR ESTAR EN MANTENIMIENTO OBRA 1 SALA Y POR PASAR EL RN A LA UCIN	SEGURIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLAS EN ATENCION. SALA 2 EN MANTENIMIENTO EN LA MAÑANA Y MULTIPLES URGENCIAS QUE DEBIERON SER PRIORIZADAS PARA CX. NORMAS DE BIOSEGURIDAD Y BARRERAS OK	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA A COMPENSAR EPS	1	02/06/2020
	02/01/2018	SONIA VIVIANA CANELON	SOLICITUD DERECONOCIMIENTO ECONOMICO POR QUEMADURA POST PARTO EN COMPLICACION INHERENTE	ADMINISTRATIVA	ANALISIS Y RESPUESTA POR PARTE DE JURIDICA DE LA CLINICA	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA A PACIETNE A DIRECCION REGISTRADA EN HC DE LA CLINICA	4	03/06/2020
BUZON	31/1/2020	DIANA SHIRLEY VASQUEZ CONTRERAS	QUEJA POR DEMORA EN CONSULTAS PRIORITARIAS O DE URGENCIAS	OPORTUNIDAD	NO EXISTIO FALLA. CLASIFICACION VERDE DEL TRIAGE DONDE SE ATIENDE A PACIENTE EN HORA Y MEDIA	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA CON EXPLICACION A PACIENTE Y EXCUSAS	10	03/10/2020
	03/03/2020	FREYBERSON NIÑO	QUEJA POR DEMORA EN COLOCACION DE MARCAPASO POR FALTA DE ESPECIALISTA	OPORTUNIDAD	FALLA DE ANGIOGRAFIA DE COLOMBIA CON EL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	ANALISIS DEL CASO EXPLICACION A FAMILIAR DEL PACIENTE Y EXCUSAS. REUNION CON ANGIOGRAFIA DE COLOMBIA DRA MABEL PARA GARANTIZAR QUE ESTO NO VUELVA A SUCEDER	7	03/10/2020
NUEVA EPS	02/06/2020	ERIKA BEATRIZ LOBATO	QUEJA POR FALLA EN ATENCION MEDICO DEL PARTO, ASFIXIA DEL RN	PERTINENCIA	NO SE ENCONTRO FALLA, RN CON MECONIO ESPESO- ASFIXIA-REMISION, COMPLICACION NO CONTROLABLE	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA A EPS	1	02/07/2020
	02/07/2020	ANGIE YURANI ZAMBRANO	QUEJA POR CACHETADAS DEL GR MEDINA EN TRABAJO PARTO	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	FALLA DEL MD EN EXPLICAR QUE ANTE TRANSTORNO ANSIOSO SE TUVO QUE PRACTICAR MANIOBRAS DE REANIMACION EN CARA (PALMADAS) FALLA EN LA COMUNICACION	ANALISIS DEL CASO, SOLICITUD DE DESCARGOS A MD TOMA DE MEDIDAS CORRECIVAS, RESPUESTA A PACIETNE PRESENTANDO DISCULPAS Y EXPLICANDO CONDUCTA A SEGUIR	5	02/12/2020
	02/11/2020	4 QUEJAS POR INCUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTO DE ELECTROFISIOLOGIA EN PACIENTES DE LA UCA POR ANGIOGRAFIA	QUEJA DE 4 FAMILIARES POR INCUMPLIMIENTO EN PROCEDIMIENTOS PROGRAMADOS POR ANGIOGRAFIA DE COLOMBIA A PACIENTES DE LA UCA DE LA CLINICA	OPORTUNIDAD	FALLA HUMANA Y DE METODO DE CONTROL CUMPLIMIENTO PROGRAMADO NOS MEDICOS POR PARTE DE ANGIOGRAFIA DE COLOMBIA	CARTA A DRA MABEL RODRIGUEZ PENDIENTE RESPUESTA A PACIETNES DEPENDIENDO DE RESPUESTA DE ANGIOGRAFIA		
SALUD TOTAL	14/2/2020	ESPOSO MAGDA YOLIMA PEÑA	QUEJA POR NO PERMITIRLE VER AL RN A LAS 11 PM	ACCESO	NO EXISTIO FALLA CONDUCTA SEGUN PROTOCOLO	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA A EPS	2	16/2/2020
NUEVA EPS	5/2/2020	LADY CAROLINA AVILA	QUEJA ANTE SUPERSALUD POR CITA ECOGRAFIA	OPORTUNIDAD	NO EXISTIO FALLA CITA ASIGNADA, SI NEMBARGO SE REASIGNO CITA PAR DIA SIGUIENTE	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA A EPS	9	13/2/2020
NUEVA EPS	24/2/2020	DORA LILIANA RIOS	QUEJA POR FALLAS EN ATENCIO NDE CESAREA Y CONSULTA POST PARTO	PERTINENCIA	NO EXISTIO FALLA, ATENCION ACORDE A GUIAS DE ATENCION CLINICA Y EN LAS TIEMPOS ESTABLECIDOS	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA A EPS	1	25/2/2020
BUZON	24/2/2020	ANONIMO	QUEJA POR DEMORA EN FACTURACION A LA SALIDA	ADMINISTRATIVA	NO SE PUDO CONTACTAR A FAMILIAR DE PACIENTE, CELULAR NOCORRESPONDE	NA		NA
	22/2/2020	DANIEL ARIZA FAMILIAR PACIENTE	POR CARPETA REFUNDIDA DE PACIENTE	ADMINISTRATIVA	NO SE PUDO CONTACTAR A FAMILIAR DE PACIENTE, CELULAR NOCORRESPONDE FALLA EN ORGANIZACION DE AUXILIAR DEL SERVICIO	RETROALIMENTACION A AUXILIAR DEL SERVICIO PARA DE MEJORE ORDEN Y ESTABLEZCA METODOLOGIA PARA QUE NO VUELVA A SUCEDER. NO SE PUDO CONTACTAR A FAMILIAR POR QUE CELULAR NO CORRESPONDE		NA
COMPENSAR	3/1/2020	JENNY ALEXANDRA OSPINA	QUEJA POR ATENCION EN SALAS DE PARTO AL TENER QUE LLEVAR MUESTRA AL LABORATORIO POR PARTE DEL PACIENTE	SEGURIDAD	FALLA EN METODO NOCTURNO PARA RECOLECCION DE MUESTRAS EN SALAS DE PARTOS. FALLA HUMANA POR ENVIAR A LA PACIENTE	PROHIBIR AL PERSONAL DE ENFERMERIA MANDAR A PACIENTES CON MUESTRAS DE LABORATORIO AL LABORATORIO	0	01/03/2020
	01/10/2020	ANGELA MARITZA MARTIN	QUEJA POR ATENCION DEL PARTO EN CAMILLA	SEGURIDAD	PACIENTE EN EXPULSIVO NO SE ALCANZO A PASAR A SALA SINO PARA LA REVISION POSTERIOR AL PARTO	ANALISIS DE LA HC, RETROALIMENTACION AL PERSONAL MEDICO ASISTENCIAL: RESPUESTA A PACIENTE	3	13/1/202
	15/01/2020	MARIA CAMILA PINZON	QUEJA POR ATENCION EN SALA DE PARTOS DURANTE PARTO HUMANIZADO	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	NO SE ENCUENTRAN FALLAS EN ATENCION, INGRESO FAMILIAR AL PARTO Y DEMAS ASPECTOS DEL PARTO HUMANIZADO SE APLICARON	ANALISIS DE LA ATENCION Y RESPUESTA COMPENSAR EPS	1	16/01/2020
	15/01/2020	YULIETH DIAZ GONZALEZ	QUEJA POR OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE CONSULTA PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	FALLA EN TIEMPOS DE CLASIFICACION DE TRIAGE Y POSTERIOR ATENCION MEDICA	ANALISIS DE LA ATENCION, RESPUESTA A EPS ASUMIENDO INCUMPLIMIENTO EN TIEMPOS	7	16/01/2020
	20/1/2020	MARIA ALEJANDRA BONILLA	QUEJA POR OPORTUNIDAD EN LA ATENCION CONSULTA PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	NO EXISTIO FALLA EN ATENCION CLASIFICACION Y ATENCION DE ACUERDO A TRIAGE	MEJORAR EXPLICACION	1	21/01/201
	20/01/2020	OLGA LILIANA NOSSA GARCIA	QUEJA POR OPORTUNIDAD EN ATENCION CONSULTA PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	NO EXISTIO FALLA PACIENTE Y FAMILIAR NO ENTENDIERON TIEMPOS DE CLASIFICACION NI LOS ACEPTARON. SALIDA VOLUNTARIA	ANALISIS DEL CASO Y ENVIO DE RESPUESTA	1	21/01/2020
	27/01/2020	KAREN LORENA DIAZ	QUEJA POR OPORTUNIDAD EN ATENCION CONSULTA PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	EXISTIO DEMORA EN TIEMPOS PROMEDIOS POR SOBRE CUPO DE URGENCIAS	ANALISIS DEL CASO Y ENVIO DE RESPUESTA, PLAN: CONTRATAR AUXILIAR DE TRIAGE ADICIONAL PARA MINIMIZAR TIEMPOS	1	28/01/2020
	14/01/2020	KAREN VIVIANA GARZON GARZON	QUEJA POR OPORTUNIDAD EN ATENCION CONSULTA PRIORITARIA	OPORTUNIDAD	NO EXISTIO FALLA PACIENTE Y FAMILIAR NO ENTENDIERON TIEMPOS DE CLASIFICACION NI LOS ACEPTARON. SALIDA VOLUNTARIA	ANALISIS DEL CASO Y ENVIO DE RESPUESTA	1	14/01/2020
	29/01/2020	LADY PAOLA RODRIGUEZ	REQUERIMIENTO INVESTIGACION SDS POR MALTRATO PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERIA EN POST PARTO	ATENCION NO HUMANA MD/ENF	NO SE EVIDENCIA FALLA, NO HAY REGISTROS EN HC NI EN ENCUESTAS	RETROALIMENTACION A PERSONAL AUXILIAR Y RESPUESTA A SDS	1	30/1/2020
	24/01/2020	RUTH QUIROZ RIVERA	QUEJA DE MAMA DE LA PACIETNE POR INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DURANTE CONSULTA DE URGENCIAS Y POSTERIOR HOSPITALIZACION. SE QUEJA DE ATENCION DE PARTO EN SILLA RINAS	OPORTUNIDAD	NO SE EVIDENCIA FALLA EN LA ATENCION MEDICOASISTENCIAL NI EN LA OPORTUNIDAD DE LA MISMA	ANALISIS DEL CASO Y RESPUESTA EL 25 Y POSTERIORMENTE EL 31 DE ENERO DE 2020 DURANTE AUDITORIA DE HABILITACION DE COMPENSAR A JEFE BLANCA PEÑA	1	25/01/2020

TOTAL POR 2020 - MEDICA MAGDALENA SAS				
CAUSA	NUMERO	PORCENTAJE	JUSTIFICADAS	%
OPORTUNIDAD	30	27%	10	26%
ATENCION MD Y ENF	28	25%	16	42%
PERTINENCIA	22	20%	0	0%
ADMON	9	8%	6	16%
SEGURIDAD	5	5%	2	5%
INFORMACION	4	4%	1	3%
CONTINUIDAD	3	3%	0	0%
INFRAESTRUCTURA	2	2%	0	0%
COMUNICACION	2	2%	1	3%
DERECHO	2	2%	0	0%
CAMBIO IPS	1	1%	1	3%
ACCESO	1	1%	0	0%
FELICITACIONES	1	1%	1	3%
TOTAL POR 2019	110	1	38	