

No	FECHA	CLASE				MEDIOS DE RECEPCION				EAPB	CLASIFICACION SEGÚN IMPACTO SOBRE LA E.S.E			DIRECCIONADO A	OBSERVACIONES	RUTA	NOTIFICACION	FECHA DE RESPUESTA
		P	Q	R	S/F	SERVICIO /BUZÓN	CORREO (supewrsalud/ente)	PRESENCIAL	correo		LEVE	MOD	SEV					
5	3/11/2025		X			X			X	Dusakawi		X		Coordinadora de GINECOLOGIA	Se recibe queja donde la paciebte y familiar reclaman opsoportunidad en proceso de atencion en el area de ginecologia, por lo cual se proceso la queja con la coordinadora de esa area. Como parte del proceso, nuestra oficina de calidad se comunicará con usted para ampliar la información si es necesario, y para informarle los resultados de la revisión interna una vez finalice.		Via Correo	14/11/2025
6	26/11/2025		X			X			X	CAJACOPI			X	COORDINADORA DE ENFERMERIA	paciente manifiesta que recibió trato irrespetuoso y grotesco por parte de la enfermera en turno ya que se acercó para consultar por el tratamiento médico que había indicado el especialista el día anterior y esta le respondió de una manera muy altanera. Con el sentido de dar respuesta a la que recibimos por parte de usted donde menciona la mala atención por parte del jefe de turno en el área de pediatría durante el proceso de atención y teniendo en cuenta su solicitud, se analiza la situación presentada con el equipo de calidad, SIAU y comité de humanización, identificando las siguientes premisas: •La institución promueve diariamente entre sus colaboradores y usuarios el trato digno, respetuoso pero sobre trato humanizado; tal cual lo expone nuestro protocolo de atención al usuarios y manual de derechos y deberes, por lo cual las personas que estuvieron en tal situacion tuvieron su llamado de atención y medidas correctivas para que estos hechos no se repitan. •Se planteó un taller de		CORREO	26/11/2025

7	19/11/2025		X						X	Dusakawi		X		Coordinadora de Cirugia	la paciente manifiesta que recibió trato irrespetuoso y grotesco por parte del personal de enfermería ya que se acercó en varias ocasiones solicitando apoyo para la atención de su hijo no recibió respuesta favorable por el contrario gestos groseros.	Con el sentido de dar respuesta a la que recibimos por parte de usted donde menciona la mala atención por parte del jefe de turno en el área de pediatría durante el proceso de atención y teniendo en cuenta su solicitud, se analiza la situación presentada con el equipo de calidad, SIAU y comité de humanización, identificando las siguientes premisas: •La institución promueve diariamente entre sus colaboradores y usuarios el trato digno, respetuoso pero sobre trato humanizado; tal cual lo expone nuestro protocolo de atención al usuarios y manual de derechos y deberes, por lo cual las personas que estuvieron en tal situación tuvieron su llamado de atención y medidas correctivas para que estos hechos no se repitan. •Se planteó un taller de	Via correo	26/11/2025
8	19/11/2025		X				X			ANAS WAYUU		X		Coordinador de vigilancia	donde la paciente manifiesta que recibió maltrato verbal por parte del guarda de seguridad al momento de solicitar un permiso para que su hijo entrara y este le respondió de mala manera.	la presente queja se maneja con la cooordinadora de cirugía y la jefe de programacion quirurgica debido a que en esta area se presento el impase,	CORREO	21/11/2025
9	29/10/2025		X						X	MAGISTERIO		X		Se coordino con la sudgerencia cientifica	en la cual el paciente manifiesta su inconformidad por haber recibido un procedimiento que a ella no se le socializo y que tampoco lo autorizo; su procedimiento era retirar una queratosis y le fue retirado un lunar.	•Según criterio técnico-científico del especialista quien manifiesta que el lunar no fue retirado y por efecto del procedimiento realizado se debió limpiar todo el área, según protocolo quirúrgico, ya que puede corresponder a un melanoma maligno, representado para la paciente un riesgo a la salud a corto plazo.	Via telefonica	21/11/2025