

REPORTE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE MES DE JULIO 2025

Fecha de entrada	Vía de entrada	Nombre del usuario	Datos de contacto (Teléfono/Correo Electrónico)	Tipo (Queja/ Felicitación)	Descripción	Categoría	Área responsable	Fecha de envío	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Plan de acción	Estatus	Respuesta de usuario	Fecha de llamada al usuario	Respondidas a tiempo (15 días laborables)	Días feriados
04/07/2025	Buzón	Lidia Pamela	809-627 1243	Queja	Según el horario de entrega de resultados que estoy viendo en este momento dice que es de 8:00 a 4:00 lo que se entiende que una persona deber atender al paciente en cualquier horario. Es impropediente que en un centro hospitalario en donde personas al igual que yo tomamos permisos para poder asistir a nuestras citas y que las dos personas se vayan a almorzar al mismo tiempo abusando del tiempo de pacientes que incluso a veces están en malas condiciones de salud, favor tener en cuenta que al momento de una persona almorzar dejar a alguien en sustitución.	Disponibilizar del Servicio	Sección de Laboratorio de Anatomía Patológica	16/07/2025	23/07/2025	18/07/2025	Se conversará con el personal referido para mejorar dicha situación.	En proceso	No contesta	24/07/2025	15	
04/07/2025	Buzón	Sol Irenas	849-494 2711	Queja	(Laboratorio) Deben de darle clases de atención al usuario al personal, la señora de Facturación es mal hablada y trata muy mal a los usuarios que solo buscamos una buena calidad de vida, los cuales no tienen la culpa de los problemas que ella tenga, es muy mal hablada	Trato Humanitario	División de Facturación y Seguro Médico	16/07/2025	23/07/2025		No se obtuvo respuesta de área	Sin respuesta				
04/07/2025	Buzón	Gumerindo	809 704 5931	Queja	Da etiqueta y protocolo a los empleados, deben de ser amable están bregando con personas no con animales	Trato Humanitario	División de Facturación y Seguro Médico	16/07/2025	23/07/2025		No se obtuvo respuesta del área	Sin respuesta				
04/07/2025	Buzón	Eufemia Medina	849-275 9053	Felicitación	Buenos días mi nombre es Eufemia Medina hoy día 27/06/25, recibí un excelente servicios, sigan así y no cambien, que Dios los llene de bendiciones.	Motivacion	Sección de Laboratorio Clínico	16/07/2025	23/07/2025	22/07/2025	Agradecemos la buena valoración de nuestro trabajo, esta felicitación fue comunicada al personal	En proceso	Okay, esta bien	24/07/2025	15	
04/07/2025	Buzón	Dolores Polanco	809-225-8447	Queja	(Laboratorio) Los baños, están demanitados sucios y el servicio de limpieza no acude al llamado de los pacientes. Gracias	Limpieza	División de Hostelería Hospitalaria	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Buenos días, gracias por su sugerencia la carencia de personal nos está limitando la limpieza de los baños, estamos programando algunas estrategias que nos permitan brindar un mejor servicio	En proceso	Espero que mejoren	24/07/2025	15	



GERENCIA CALIDAD  
Estrategia de  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



04/07/2025	Buzón	Dionisia Rosario	829-909-5469	Felicitación	Deseo reconocer el mérito a la excelente labor que desde que visito este centro he observado en varios servidores. Ellos son dignos del reconocimiento público por el buen trato al usuario, diligencia, empatía, vocación de servicio, excelente atención y sobre todo es el mismo trato para todos los usuarios. Mi reconocimiento para Jairon Brito, Natanaki, Alejandro	Motivación	Division de Servicio de Atención al Usuario	16/07/2025	23/07/2025	17/07/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos extremadamente con los colaboradores	En proceso	okey	22/07/2025	12
04/07/2025	Personal	Flavio Tejeda	809-972-8812	Queja	En el bebedero del 2do Nivel nunca hay agua, no es justo que venimos de todas partes super temprano y a veces no nos cae el tiempo o tal vez no tenemos en ese momento para comprar una botellita de agua, me excusan pero entiendo que no debería de ser	Confort	Division de Hosteleria Hospitalaria	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Buenos días, agradeceremos el comentario, vamos a procurar que los colaboradores cuando distribuyan el agua se fijen en la luz roja de que el bebedero necesita cambio de botellon	En proceso	Gracias	22/07/2025	13
11/07/2025	Buzón	Flavio de Leon	N/A	Felicitación	Muchas bendiciones para este personal de turno, quedé agradecida por su servicio de verdad que si muchas gracias, que Dios me le conceda todos sus deseos y me les de mucha paz Dios les bendiga	Motivación	Division de Emergencias y Urgencias	16/07/2025	23/07/2025	22/07/2025	Información remitida a los colaboradores del area	En proceso	varias llamadas sin obtener respuesta	22/07/2025	8
11/07/2025	Buzón	Igenia Beriguete	829-603-2009	Queja	Alto costo de los alimentos y mala calidad de los productos	Alimentación	Departamento Administrativo	16/07/2025	23/07/2025	23/07/2025	Conversamos con la empresa arrendataria SALCO FOOD SERVICE, nos explicaron que tomaran las medidas para mejorar la preparación de los alimentos, dando instrucciones al personal para asegurar un mejor sabor y calidad. En cuanto a los precios, nos indican que los altos costos de los ingredientes en el mercado han afectado los precios, pero que aun, así están tratando de mantenerlos, lo más competitivo posible, comparados con otras catedrenas del área	En proceso	ok	23/07/2025	9
11/07/2025	Buzón	Igenia Beriguete	829-603-2009	Sugerencia	Supervisión continua para poder mejorar los servicios que ofrecen	Tiempo de Espera	Division de Emergencias y Urgencias	16/07/2025	23/07/2025	22/07/2025	Información remitida a los colaboradores del area	En proceso	Gracias	23/07/2025	9
11/07/2025	Buzón	Luciano Segura	N/A	Felicitación	Excelente servicio de la Lic Camacho	Motivación	Division de Enfermería	16/07/2025	23/07/2025	17/07/2025	Agradecemos por los resultados obtenidos, se le extiende de manera particular la felicitación a la Licda Rossy Camacho, se le emite una comunicación de felicitaciones y reconocimiento para la continuidad de calidad en el servicio brindado	En proceso	Gracias	23/07/2025	9



M

GERENCIA CALIDAD  
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

*P. Bayo*



11/07/2025	Buon	N/A	N/A	Queja	(Consulta 1er Piso) Por favor más cuidado con los baños que están un poco descuidados.	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Buenos días, agradecemos el comentario, estamos limitados de personal, sobre todo en el turno matutino, estamos programando algunas estrategias que nos permitan brindar un mejor servicio	En proceso	No tiene numero de contacto	23/07/2025	9
11/07/2025	Buon	Tomil Cortoreal	N/A	Queja	(Consulta 2do Piso) Darle más información a los pacientes ya que solicite una elaboración de un licencia médica, la joven la elaboro pero no le dio seguimiento, salió de la oficina y dejó el informe impreso y nunca me informo que estaba listo, supe despues de 1 hora porque tuve que acudir a una enfermera, gracias	Comunicacion e Informacion	Departamento Médico	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Saludo, agradecemos nos indicara su situación, estaremos socializando con las asistentes de cada area y cumplir con el compromiso de lugar.	En proceso	No tiene numero de contacto	24/07/2025	10
11/07/2025	Buon	Ramona de la Cruz	829-958-424*	Queja	Por favor cuando cambian las citas informar con tiempo al paciente y orientar que la cita no puede tener fecha de más de 30 días. Porque los pacientes merecen respeto, hoy por mi, mañana por ti, donde yo estoy puedes estar tu. Dios lo ve todo y sabe y conoce las injusticias	Comunicacion e Informacion	Division de Servicio de Atención al Usuario	16/07/2025	23/07/2025	17/07/2025	Buenas tardes, gracias por externar su queja y pedimos disculpas por la misma, cuando el departamento cambia una cita es por varias razones, licencia, vacaciones y los permisos que se notifican con tiempo de antelación. Tratamos de notificar lo mas pronto posible ya que esto depende de la dirección medica y las citas se colocan dependiendo a la capacidad de los médicos	En proceso	No responde	24/07/2025	10
11/07/2025	Buon	N/A	N/A	Queja	Negligencia en el área de Facturación, se pierde mucho tiempo, se habla mas que lo que hacen. Hay un joven que trabaja excelente (el varon), uno pierde mucho tiempo por mas temprano que llegue	Tiempo de Espera	Division de Facturacion y Seguro Médico	16/07/2025	23/07/2025		No se obtuvo respuesta del area de facturacion	Sin respuesta			
11/07/2025	Buon	N/A	N/A	Queja	Si por favor favor los baños, limpiar los pisos, y mantener la higiene en el hospital, esta muy falta de higiene	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Buenos días, agradecemos la sugerencia, estamos a la espera de poder contar con el personal suficiente que nos permita poder realizar de manera precisa y constante la limpieza de los baños. Estamos a la espera de la reparación de equipos especializados para la limpieza de los pisos, y mejorar la limpieza y desinfección de baños	En proceso	Ok	24/07/2025	10
11/07/2025	Buon	Andres Nicolas Contreras	809-405-7028	Sugerencia	Les estamos solicitando al centro medio del cancer internacional, uno de los mejores de america latina por su servicio y trato humano debe existir un equipo de Reparación de Hostata, un equipo multiparamétrico de proxtara no lo hay y le haremos la sugerencia debe haber ese equipo en un hospital tan importante de America Latina y reconocido mundialmente	Disponibilidad del Servicio	Direccion INCAPI	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Saludo, agradecemos nos tramitara su sugerencia. Es parte de los objetivos de la institución adquirir un resonador con las antenas pertinentes para la realización de estudios especializados	En proceso		24/07/2025	10



11/07/2025	Buzon	Andres Nicolas Contreras	809-405-7028	Queja	En cuanto a los medicamentos debe haber más facilidad, el paciente grave y tienen que reunirse el consejo o el patronato para ver si le aprueban los medicamentos	Disponibilidad de Insumos Medicos	Seccion de Farmacia y Almacen de Medicamentos	16/07/2025	23/07/2025	17/07/2025	Gracias por su propuesta, sera tomada en cuenta, ya se estan dando los pasos de recibir los medicamentos	En proceso	ok	24/07/2025	10
11/07/2025	Buzon	Andres Nicolas Contreras	809-405-7028	Queja	Los baños la falta de higiene espero sus respuesta para beneficio de la sociedad	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Buenos dias, agradecemos la sugerencia presentada estamos a la espera de contratación de nuevos colaboradores que nos permitan brindar un mejor servicio en la limpieza de baños y otras áreas de la institución	En proceso	No responde	24/07/2025	10
11/07/2025	Buzon	Carlos Perez	N/A	Queja	El personal de Caja facturación es negligentes, hablan mucho y hacen poco.	Tiempo de Espera	Division de Facturacion y Seguimiento Médico	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	En atención a la queja recibida, informamos que se están tomando las medidas necesarias con el personal involucrado. Asimismo, se está realizando una redistribución del personal en diferentes áreas estratégicas, con el propósito de garantizar una mayor productividad y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios	En proceso	Espero que mejoren	24/07/2025	10
11/07/2025	Buzon	Ella Sanchez	829-990-6061	Queja	Buenas tardes, mi queja es por los altos costos de los productos en la cafetería y por la mala calidad de los mismos. Por favor, tomar en consideración, gracias	Alimentacion	Departamento Administrativo	16/07/2025	23/07/2025	23/07/2025	Conversamos con la empresa arrendataria SALEO FOOD SERVICE, nos explicaron que tomarán las medidas para mejorar la preparación de los alimentos, dando instrucciones al personal para asegurar un mejor sabor y calidad. En cuanto a los precios, nos indican que los altos costos de los ingredientes en el mercado han afectado los precios, pero que aun, así están tratando de mantenerlos, lo mas competitivo posible, comparados con otras cafeterías del área	En proceso	Muy caro los precios	24/07/2025	10
11/07/2025	Buzon	Tecnill Contreras	N/A	Sugerencia	Siguiere que los pacientes que van a Quimio tengan una prioridad principalmente los que son del interior ya que a pesar de todo llegan temprano y el día no da tiempo hacer el procedimiento porque los médicos (la mayoría) inician tarde	Tiempo de Espera	Departamento Medico	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Saludo, agradeceremos nos hiciera llegar su sugerencia, tenemos pendiente iniciar un piloto para ver las posibilidades de dar prioridad los pacientes que están en quimioterapia y que puedan ser atendidos con mejores tiempos	En proceso	No es un plan de mejora	24/07/2025	10
11/07/2025	Buzon	Tecnill Contreras	N/A	Queja	Dar seguimiento de inicio de los médicos a las consultas, ya que muchos llegan tarde y 7:30 ya Pa facturación, gracias de antemano	Tiempo de Espera	Departamento Medico	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Saludo, estaremos dando seguimiento, pero aprovechamos para recordar que los especialistas antes de bajar a las consultas realizar pase de visita por las áreas de hospitalización y cuidados intensivos	En proceso	Deben de respetar el tiempo de espera	24/07/2025	10

incart

M

GERENCIA CALIDAD  
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

*P. Reyes*

11/07/2025	Personal	Amalia Mora Veiz	809-749-6059	Queja	La seguridad del lobby, la estaba persiguiendo por todo el lobby, le invito a salir de manera muy respectiva y en un tono no adecuado y gestos despectivos. La Srta. Espino que tiene muchos años vendiendo sus productos de belleza y nunca le habían llamado la atención, que la colaboradora Miliroc Atención al Usuario le dijo que conversaría con el Encargado de Seguridad y el personal de monitoreo para que le permitieran entrar y realizar su actividad	Tato Humanitario	Seguridad	16/07/2025	23/07/2025	17/07/2025	Buenas Tardes! Expresamos por esta nuestras disculpas por los malos momentos, pero debemos entender que en este Instituto Nacional del Cáncer está prohibida la venta de productos en los pasillos, donde hemos recibido los llamados de atención por la Dirección General para evitar que eso ocurra, solo damos seguimiento a dicho orden y es lo que hacemos. Cualquier información adicional, pueden pasar por nuestra oficina y será respondida dentro de las posibilidades existentes.	En proceso	No debería trabajar en el Hospital	24/07/2025	10
11/07/2025	Personal	Anyele mateo	829-720-7143	Queja	El paciente se queja de que en Facturación 2do Piso que solo facturan los subsidiados primero, según dicen que no le toman el teléfono, alega que facturan los subsidiados primero y luego los privados porque se les hace más fácil y dicen que es que no le toman el teléfono, a todos los sitios que va le facturan a tiempo y un ningún problema, solo es aquí que tienen esa situación cada vez que viene	Tiempo de Espera	División de Facturación y Seguro Médico	16/07/2025	23/07/2025	21/07/2025	Queremos aclarar que en nuestra institución no existe prioridad entre pacientes subsidiados y privados, todos deben ser atendidos con el mismo orden y respeto. Sin embargo, hemos tomado nota de su observación y se estarán revisando los procesos internos para garantizar que la atención sea equitativa y eficiente	En proceso	Gracias	24/07/2025	10
11/07/2025	Personal	Anyele mateo	829-720-7143	Queja	(Consultita 2do piso) Falta de información a los usuarios sobre los médicos cuando van a llegar tarde o están comite	Comunicación e Información	División de Enfermería	16/07/2025	23/07/2025	17/07/2025	Estamos trabajando con algunos ajustes en el área, pedimos disculpas por los inconvenientes causados	En proceso	Que mejoren por favor	24/07/2025	10
18/07/2025	Buzón	Isabel Garcia	829-943 3733	Sugerencia	Mi sugerencia es que tienen que atender mas a las personas que vienen con dolor ya que eso podría ocasionar algún paro cardíaco o subida de presión. Ponerle más atención en esa área	Atención Médica	División de Emergencias y Urgencias	23/07/2025	30/07/2025	29/07/2025	En cuanto a la dificultad para comunicarse vía telefónica, verificaremos el funcionamiento del sistema y reforzaremos oportuna a las llamadas	En proceso	Entendido	05/08/2025	13
28/07/2025	Buzón	N/A	N/A	Queja	No hay jabón, ni siquiera papel en este hospital	Confort	Un de Hostelería Hosp	23/07/2025	30/07/2025	28/07/2025	Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la falta de jabón y papel en las áreas del hospital, así como por los inconvenientes que esta situación puede haberle ocasionado. Estamos conscientes de que estos insumos son esenciales para la higiene y la seguridad de pacientes, visitantes y personal, por lo que ya se están tomando medidas correctivas inmediatas para garantizar su disponibilidad continua	En proceso	numero de quejas	06/08/2025	14
18/07/2025	Buzón	Milagros Solo	N/A	Queja	Buenas tardes, Dios bendiga, m. preocupación es con los tratamientos duran mucho para llegar al paciente y como ustedes sabrán son pacientes con dolores fuertes, entendemos que ustedes no son culpables pero si hay que hacerle exigencia al gobierno Dios bendiga	Disponibilidad de Insumos Médicos	Sección de Farmacia y Almacén de Medicamentos	23/07/2025	30/07/2025	28/07/2025	Gracias por su propuesta, será tomada en cuenta, ya se están dando los pasos de recibir los medicamentos	En proceso	N/A	07/08/2025	15

**incarf**

**M**

GERENCIA CALIDAD  
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

*Piñero*



18/07/2025	Buzon	Jennyfer Rodriguez	829-447-1820	Queja	Prevencon! Es un abuso que personas que lleguen aqui de ultimo facturen primero solo porque son conocidos de las chicas que dan las citas.	Division de Facturacion y Seguro Medico	23/07/2025	30/07/2025	29/07/2025	Hemos tomado nota de su queja y se realizara un llamado de atencion a los colaboradores involucrados, recordandoles la importancia de cumplir con las normas de transparencia, ética y equidad en la atencion a todos los pacientes.	En proceso	Gracias	06/08/2025	14
18/07/2025	Buzon	Mariameli Castro	809-436-6062	Queja	Muy lenta la Facturacion de Prevencion, es un abuso una sola persona.	Division de Facturacion y Seguro Medico	23/07/2025	30/07/2025	27/07/2025	Le informamos que esta situacion va está siendo evaluada por la administracion, con el fin de reforzar el personal en el area de Facturacion y optimizar la atencion, garantizando así un servicio más ágil y eficiente	En proceso	Muchas gracias	06/08/2025	14
18/07/2025	Buzon	N/A	N/A	Queja	Por favor respetar el medico con el que el paciente realiza la consulta, ya que hago una cita con un medico y te ponen con otro. Si el doctor no está disponible deben decirlo antes de uno hacer la cita.	Division de Servicio de Atencion al Usuario	23/07/2025	30/07/2025	25/07/2025	En situaciones excepcionales como licencias imprevistas, permisos o retrasos del medico tratante, el personal de Atencion al Usuario reasigna las consultas con el fin de garantizar la continuidad del servicio y evitarle al paciente una espera prolongada o la cancelacion de su cita. No obstante, reconocemos la importancia de informar previamente al paciente sobre estas situaciones, de manera que pueda decidir si desea ser atendido por otro profesional o reprogramar su cita con el medico de su preferencia.	Cerrado	N/A	06/08/2025	14
23/07/2025	Personal	Eduarda Gomez	809 981 5860	Queja	La mejor experiencia que en el Departamento Medico no hay personal disponible para brindar atencion durante el horario de almuerzo. Segun indica, ha ocurrido en varias ocasiones dentro de ese intervalo y no ha encontrado a ningun responsable que pueda atenderle o brindarle informacion. Solicita se tomen las medidas correspondientes para garantizar la atencion continua durante toda la jornada laboral, especialmente en horarios criticos como el del almuerzo, ya que la misma pertenece a componente V de salud y el coordinadora del programa y necesita que se tomen medidas para mejorar esa parte.	Departamento Medico	23/07/2025	30/07/2025	29/07/2025	Hemos recibido su solicitud respecto a la falta de personal disponible en el Departamento Medico durante el horario de almuerzo. Agradecemos sinceramente que nos comparta su experiencia, ya que sus comentarios son fundamentales para identificar areas de mejora en la calidad de nuestros servicios. Entendemos la importancia de garantizar atencion continua durante toda la jornada laboral, especialmente en horarios criticos como el del almuerzo, y reconocemos las dificultades que esta situacion le ha ocasionado. Le informamos que su sugerencia será tomada en cuenta por la Coordinadora del Departamento de Atención al Usuario.	Cerrado	Estamos llamados a no dejar las areas de salud sola, yo espero que realmente lo tomen en cuenta	06/08/2025	11
25/07/2025	Buzon	Mariely	8292968308	Queja	Estuve llamado al numero de patologia, llamaba desde las 8:00 am y ni	Seccion de Laboratorio de Anatomia Patologica	11/08/2025	18/08/2025	15/08/2025	Debido a que solo tenemos una recepcionista atendiendo pacientes presencial y en el telefono, muchas veces las líneas se congestionan. Se conversa con el personal que asiste a los usuarios para intentar agilizar la recepcion de llamadas.	Cerrado	Gracias, ya resolví.	06/08/2025	9
25/07/2025	Buzon	Doris Betances	809 364 3819	Queja	Que los trabajadores no se atengan a usar nunca el celular ya que el tiempo está corriendo rapido y las personas quieren volver temprano a sus casas	Departamento Medico	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	Le informamos que las autoridades correspondientes ya han formado cartas en el asunto y se están implementando medidas para restringir el uso de dispositivos móviles en las áreas de atención directa a pacientes, de manera que se garantice mayor eficiencia y respeto hacia el tiempo de nuestros usuarios. Le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso de mejorar nuestros servicios para ofrecer un servicio más ágil.	En proceso	No concluido	06/08/2025	9



GERENCIA CALIDAD  
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



25/07/2025	Buzon	Sajra		Facturación	Una enfermera le dio 3 pinchazos a mi papa y vino la licenciada de enfermería que no olvidó su apellido (Jiménez) y le dijo a mi papa, Don venga que yo le voy a dar uno solo que las cosas hay que hacerlas con amor y así fue. Gracias Lic. Jiménez con gente así mejoramos	Motivación	División de Enfermería	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	Muchas Gracias, estamos siempre para mejorar y crear las condiciones para nuestros usuarios y colaboradores de este Instituto Nacional del Cáncer, INCART	Cerrado	N/A	10/08/2025	11
25/07/2025	Buzon	Sin contacto		Queja	Las personas que ponen las citas en el primer piso de ecocardiograma de	Comunicación e Información	División de Servicio de Atención al Usuario	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	Le informamos que se han tomado las medidas necesarias para fortalecer la comunicación y coordinación entre el área de Control de Citas y, nos comunicas que hubo un cambio en el horario del médico y el sistema estaba marcando 3 turnos acronales lo que fue un error del sistema. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados	En proceso	N/A	25/08/2025	22
25/07/2025	Buzon	Sin contacto		Queja	También el área de facturación donde dice caja no se paga así, deben quitar el dinero y colocarlo donde está la caja, los pacientes van donde está el letrero, luego hablan mal y no son culpables es que el letrero no está donde debe estar.	Confort	Planta Física	11/08/2025	18/08/2025	18/08/2025	Falta información, no se tiene número de contacto	Cerrado	N/A	10/08/2025	11
25/07/2025	Buzon	Maria Perez		Queja	Mi queja son los baños, están descuidados, sucio, muy poca higiene. Descuido de la administración y la mala educación de los pacientes y visitantes, hay muchas bacterias, los que entran sanos salimos enfermos, hay que educar a la gente cochina, tenemos que cuidar el INCART porque es de todos	Confort	Un de Hostelería Hosp	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	Reconocemos que actualmente se han presentado dificultades con el personal de limpieza, lo cual ha impactado en la higiene de estas áreas. No obstante, le informamos que ya se están realizando los ajustes necesarios para mejorar la frecuencia y calidad del servicio de mantenimiento, garantizando espacios más limpios y seguros para nuestros pacientes y visitantes. Le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso de cuidar las instalaciones y velar por la salud de todos.	En proceso	N/A	10/08/2025	11
25/07/2025	Buzon	Lina Paulino	849-627-7722	Queja	Buen día, hasta cuando Dios mío el tema de facturación dejara de ser un problema aquí los médicos con los consultorios vacíos y la sala de espera de pacientes. Empleen más personal que facture a partir de la 7:00 am, 10 años vistiendo este centro y siempre lo mismo, uno arriesga a salir de su casa a las 5 de la madrugada y son las 9:30 y no hay esperanza de factura. Tengan piedad	Tiempo de Espera	de Facturación y Seguridad	11/08/2025	18/08/2025	13/08/2025	Se están colocando personal en las áreas estratégicas y esperamos mejorar en la agilización del proceso	En proceso	No puedo responder en este momento, estoy ocupada	10/08/2025	11
25/07/2025	Buzon	Ricardo Rivera	809-432-6989	Felic. / Agrad. / Reclam.	Servicio excelente, no tengo ninguna queja. Su personal es muy humano. La crítica de la caja 3 Jairo y la joven que atiende factura (atención al usuario) son el final.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	Es un placer que este conforme con el servicio brindado	Cerrado	Muy bien, gracias a ustedes por el servicio brindado y los considero familia	11/08/2025	12



M

GERENCIA CALIDAD  
DIRECCION PLANIFICACION Y DESARROLLO

P. Reyes



25/07/2025	Buzon	Ricardo Rivera	809-432-6989	Felicitation	Service excelente, no tengo ninguna queja. Su personal es muy humano. La chica de la caja 3 Jairo y la joven que atiende afuera (atención al usuario) son el final	Motivacion	Division de Facturacion y Seguro Médico	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	Agradezco profundamente sus amables palabras y el reconocimiento brindado a nuestro equipo. Nos alegra saber que su experiencia en el INCART ha sido satisfactoria y que percibe en nuestro personal un trato humano y comprometido.	Cerrado	Muy bien, gracias a ustedes por el servicio brindado. Yo les considero ya como mi familia	12/08/2025	13	
25/07/2025	Buzon		829-299-1627	Queja	La comida es muy cara y mala. Por ahí venden comida mas asequible, deben tener mas consideracion	Confort	Departamento Administrativo	11/08/2025	18/08/2025	13/08/2025	Es una cafetería privada externa al hospital, cuyos precios se establecen considerando el costo de los insumos en el mercado, según nos explican. Como alternativa, se instalo un microonda para uso de los pacientes.	En proceso	Esta bien	12/08/2025	13	
25/07/2025	Buzon		829-299-1627	Queja	No le explican bien a los pacientes estudios que tienen que realizar citas	Comunicacion e Informacion	Departamento Médico	11/08/2025	18/08/2025	11/08/2025	Saludo, agradecemos nos hiciera llegar dicha informacion. Estaremos socializando con el personal médico correspondiente.	En proceso	Esta bien	12/08/2025	13	
25/07/2025	Buzon	Madeline	829-580-9688	Queja	La comida es mala y cara.	Confort	Departamento Administrativo	11/08/2025	18/08/2025	13/08/2025	Es una cafetería privada externa al hospital, cuyos precios se establecen considerando el costo de los insumos en el mercado, según nos explican. Como alternativa, se instalo un microonda para uso de los pacientes	En proceso	Okey, esta bien.	12/08/2025	13	
25/07/2025	Buzon	Madeline	829-580-9688	Queja	No dan la indicacion como tienen que hacerla, las citas n son puntuales con las horas, no hay empatia	Comunicacion e Informacion	Admision	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	Gracias por compartir la queja estamos trabajando para mejorar el proces, que se entienda qua hay una parte medica que no depende directamente con atencion al usuario	En proceso	Estoy en la calle, no entiendo	12/08/2025	13	

REPORTE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE MES DE AGOSTO 2025

Fecha de entrada	Via de entrada	Datos de contacto (Teléfono/Correo Electrónico)	Tipo (Queja/Felicidad)	Descripción	Categoría	Área responsable	Fecha de envío	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Plan de acción	Estatus	Respuesta de usuario	Fecha de llamada al usuario	Responsable a cargo (Nombre y Apellido)	Obr. Unidos
01/08/2025	Buon	829-564-5011	Queja	Dos días hace meses he realizado una cita con el médico que me chequea hace ya 7 años El personal me expuso mi médico al pasar Creo que se debe respetar el derecho que tiene el paciente a elegir La manera en que se hizo no fue apropiada ya que debieron informar a los pacientes sobre este cambio, ya una elegía si quería o no el cambio de médico La comunicador sobre muchos pautas y el respeto las mantiene abiertas Cuando un médico este sobre cargado deben antes de facturar informar al paciente sobre cambios aparte de que debe haber mejor control con ponerle pacientes demás a cualquier médico Comunicarle al paciente sobre detalles es crucial así el paciente se siente valorado y respetado Gracias	Comunicación e Información	Division de Servicio de Atención al Usuario	11/08/2025	18/08/2025	15/08/2025	En situaciones excepcionales como licencias imprevistas permisos o retrasos del médico tratante, el personal de atención al usuario resalta las familias con el fin de garantizar la continuidad del servicio y evitarle al paciente una espera prolongada o la cancelación de su cita No obstante reconocemos la importancia de informar previamente al paciente sobre estas situaciones de manera que pueda decidir si desea ser atendido por otro profesional o intentar mejorar su cita con el médico de su preferencia	Cerrado	Estadísticamente no decidir por mi Gracias	25/08/2025	17	
01/08/2025	Buon		Queja	Colocar cita personas para facturar Ese proceso es tedioso, se tarda mas de dos horas tiempo de hacer facturación y Seguro		Division de Medicina	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	Estamos en espera de la entrada de un equipo de facturadores los cuales serán entrenados para ocupar las posiciones correspondientes.	En proceso	N/A	25/08/2025	17	
01/08/2025	Buon	809-714-5385	Queja	Pensó que crear de supervisar el área de facturación del piso dos, ya que tiene una mala con los turnos de personas que no le corresponden y les facturan primero	Conflicto	Division de facturación y Seguro Médico	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	En relación a este punto desde que entramos a la nueva gestión se tomaron medidas ya que solo se es el supervisor quien determina la prioridad y el orden de los pacientes para facturar	En proceso	De acuerdo	25/08/2025	17	
01/08/2025	Buon	809-714-5385	Sugerencia	Creo que deben instalar unas impresoras en los consultorios de cada medico para que no tengan que salir para imprimir los documentos.	Conflicto	Departamento Médico	11/08/2025	18/08/2025	11/08/2025	Saludos, agradeceremos su observación, estaremos tomando en consideración para futuras mejoras.	En proceso	Esta de gracias	25/08/2025	17	
01/08/2025	Buon	809-436-6062	Queja	Vas a la estación de enfermería, crees buenos días ni miran, te tratan como que una esta pidiendo.	Tarso Humano	Division de Enfermería	11/08/2025	20/08/2025	19/08/2025	Me gustaría que nos compare su experiencia y lamentamos sinceramente que haya percibido falta de cortesía y atención por parte de nuestro personal al acudir a la estación de enfermería Nuestro compromiso es ofrecer siempre un trato cordial, respetuoso y humano, por lo que revisaremos esta situación con el equipo correspondiente para reforzar la importancia de la empatía y el buen trato hacia pacientes y familiares. Le pedimos disculpas por lo ocurrido y agradeceremos su observación que nos ayudará a mejorar la calidad de nuestro servicio	En proceso	Me siento muy mal y humillada	25/08/2025	17	
01/08/2025	Buon	809-436-6062	Queja	el personal de limpieza que le digo que ni siquiera se lavan las manos y la enfermera Sorana (Esperando ser llamado) me dice que la multitudina de llamadas están en pasillo a buscar y estas con la celular y dirección oculta desde el celular hasta que no duerma	Disponibilidad del Servicio	Division de Hospitalaria	11/08/2025	18/08/2025	19/08/2025	Le informamos que esta situación ha sido notificada a la coordinación correspondiente a fin de tomar las medidas necesarias para reforzar la responsabilidad la supervisión y la calidad en la atención del personal de apoyo	En proceso	En proceso si tuve que limpiar yo e vomito	25/08/2025	17	



01/08/2025	Buzón	809-436-6662	Queja	<p>Vas a la estación de enfermería a decir buenos días y miran te tratan como que una cosa podrido y estuve ingresada con mi hermana desde el lunes 21 hasta el 25 de agosto me fui de agosto en la habitación 409A mi compañera de habitación ya tenía 17 días ingresada como con una tos la vio la neumóloga y le dijo que tenía que estar sola fuí a la estación de enfermería y la licenciada de turno me hablo malísimo que ella sabía sobre el caso y ella no tenía habitación luego fue a la habitación y me dijo que tenía dos opciones o me quedaba ahí o pedía mi de alta en tono muy agresivo</p>	Centro Humano de División de Enfermería	11/08/2025	18/08/2025	15/08/2025	<p>Intentamos sinceramente la percepción de falta de cortesía y el trato recibido por parte de nuestro personal durante el día 21 a 25 de agosto en la habitación 409A. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio profesional humano y respetuoso en todo momento por lo que intentamos que en su día no haya inconvenientes.</p> <p>Hemos trabajado y comentado el área de enfermería y a la coordinación de enfermería para revisar la educación espontánea reforzar los protocolos de comunicación con los pacientes y familiares y reforzar a nuestro personal la importancia de brindar un trato empático y respetuoso.</p>	En proceso	Gracias, ya me entregaron a mi hermana	25/08/2025	17
01/08/2025	Buzón	809-436-6662	Queja	<p>Las enfermeras no tocan el 80%, vas a decirle espera se termine el turno o paciente tiene dolor y te dicen cuando toque a unca se me duela. Se termina el turno y llegan a la hora de estar División de Enfermería</p>	Centro Humano de División de Enfermería	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	<p>Nuestro compromiso es brindar un cuidado oportuno y humano por lo que intentamos muy serio su observación acerca de los tiempos de respuesta y a percepción de demora en la atención al dolor del paciente. Hemos trabajado y comentado el área de enfermería con el fin de reforzar los protocolos de monitoreo de signos vitales y administración de medicamentos recordando a nuestro personal la importancia de la prontitud y sensibilidad en estos casos.</p>	En proceso	Si, han buenos enfermeras pero otros no	25/08/2025	17
01/08/2025	Buzón	809-436-6662	Queja	<p>A veces me preguntó si el personal cree que uno viene por gusto. Tienen que tomar medidas, somos por estos números y el personal de enfermería, somos personas enfermas para trabajar como animales. Es por eso que estoy por las malas experiencias y prefiero trabajar en otro que suena a las enfermeras.</p>	Centro Humano de División de Enfermería	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	<p>Intentamos profundamente que haya percibido falta de sensibilidad y respeto en la atención brindada, ya que nuestro compromiso es ofrecer siempre un trato digno, humano y profesional a cada paciente y familiar. Queremos asegurar que tomamos muy en serio sus observaciones y que sean revisadas con el personal de enfermería y las áreas correspondientes, con el fin de reforzar la importancia de la empatía, la calidez y el respeto en la atención al paciente.</p>	Cerrado	Si, Gracias	25/08/2025	17
01/08/2025	Queja		Queja	<p>Por favor que limpie los baños, la limpieza esta pésima, por favor</p>	Centro	11/08/2025	18/08/2025	14/08/2025	<p>Reconocemos que actualmente se han presentado dificultades con el personal de limpieza, lo cual ha impactado en la higiene de estas áreas. No obstante, le informamos que ya se están realizando los ajustes necesarios para mejorar la frecuencia y calidad del servicio de mantenimiento generalizando espacios más limpios y seguros para nuestros pacientes y visitantes.</p> <p>Le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados y le agradecemos nuestro compromiso de cuidar las instalaciones y vivir con la salud de todos.</p>	En proceso	N/A	25/08/2025	17
01/08/2025	Queja		Queja	<p>Muchas felicidades a la Dra. Acosta por sus atenciones, entrega, disposición a ayudar siempre. Venir de lejos esta buiso a veces para que me dejen el tratamiento</p>	Hospital de Día	11/08/2025	18/08/2025	12/08/2025	<p>Es un placer que este conforme con el servicio brindado.</p>	Cerrado	N/A	25/08/2025	17
01/08/2025	Queja	809-797-6697	Queja	<p>Por favor mejorar el servicio con respecto al telefono, que tengo una semana llamando para saber los resultados de biopsia que me hicieron el 16 de junio y tuve llamado como 30 veces y nunca cogieron el telefono</p>	Sección de Información y Atención al Paciente	11/08/2025	18/08/2025	15/08/2025	<p>Queremos agradecer a que solo tenemos una recepcionista atendiendo pacientes presencial y en el telefono muchas veces las llamadas se conectan pero no se conversan con el personal que asiste a los usuarios para agilizar la recepción de llamadas.</p>	Cerrado	Si, nunca me tomaron a llamada. Me hicieron otro estudio y estoy esperando respuesta de las pruebas	25/08/2025	17
01/08/2025	Buzón	sin contacto	Queja	<p>No estaba en habitación, a SEVUSA me a imprimir mi hoja porque no tenía los datos de seguro y los jóvenes de SEVUSA me dijeron a esperar un turno de 40 personas para poder imprimir mi hoja de seguro. Entiendo que ellos no son empleados de INCART pero ustedes pueden resumir que le envíen un personal que brinde un trato más humanizado. La cosa que presente al fuera muy desagradable y muy fuertes para solicitar a SEVUSA que envíe otro persona que trate mejor a los pacientes</p>	SEVUSA	11/08/2025	18/08/2025	15/08/2025	<p>No venimos recibiendo respuesta por parte de personal de SEVUSA</p>	En proceso	N/A	25/08/2025	17




**GERENCIA CALIDAD**  
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

25/08/2025  
 17



27/08/2025	Buena	809-480-9750	Queja	Buenas tardes, tengo queja del doctor Verónica y cuando uno le dice algo manda a uno otro doctor "Se almorza mejor" "está duce" y con otro doctor en lugar de agilizar la consulta por favor pedirle atención, los pacientes también nos agamos y no es justo!	Conflicto	Oroncología Médica	01/09/2025	08/09/2025	02/09/2025	Queremos expresarle que como entendimos su inquietud y la importancia de recibir una atención oportuna, como le hemos comentado anteriormente, los médicos oncólogos deben dedicar un tiempo prudente a cada paciente debido a la complejidad de sus casos, se está evaluando este caso con el Dr. Verónica.	En proceso	Telefono no tiene tono	22/09/2025	16	24/09/2025	
27/08/2025	Buena	sin contacto	Queja	Los baños están las purgas sin permitir, eso le tienen que resolver a raíz de la grúa que lo vean	Conflicto	Planta Física	01/09/2025	08/09/2025	04/09/2025	La informamos que el personal de Mantenimiento de Planta Física se encuentra actualmente realizando un reemplazamiento de las condiciones de los baños que presentan caídas, con el fin de tomar las medidas preventivas. Estamos trabajando para mejorar las condiciones físicas de estas áreas y ofrecer un espacio más seguro y adecuado para todos.	En proceso	No tiene número de contacto	22/09/2025	16	24/09/2025	
27/08/2025	Buena	sin contacto	Queja	Ma padre fue ingresado en urgencias. Todo el personal es muy calificado, atento y profesional, las enfermeras (Camacho, Jimenez, etc.) y la doctora Gomez nada que su evolución sabemos que fue ella que sugirió que lo traigan, yo considero que cada médico que tiene un paciente ingresado debe pasar a ver como está su estado y darle seguimiento	Motivación	Division de Urgencias	Oroncología Médica	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Agredimos sinceramente sus comentarios y reconocemos el esfuerzo del personal de urgencias, así como la mención positiva hacia nuestros enfermeros y médicos. Su reconocimiento nos motiva a seguir ofreciendo un servicio de calidad. Con relación a su observación sobre la oncóloga tratante, es importante aclarar que los médicos especialistas acuden al área de urgencias únicamente cuando son requeridos por el equipo médico de esa unidad, o bien cuando no tienen disponibilidad en consulta externa o cuando en el área de hospitalización que atienden. Nos comprometemos a reforzar la comunicación interna entre el personal de urgencias y los médicos especialistas.	Cerrado	No tiene número de contacto	22/09/2025	16	24/09/2025
27/08/2025	Buena	809-436-6062	Queja	Todos los veces que llego a la emergencia con mi papá, nunca se ve a un médico de día y no me entienden el médico de emergencia lo llaman para tomar una conducta	Atencion Médica	Oroncología Médica	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Con relación a su queja sobre la oncóloga tratante, es importante aclarar que los médicos especialistas acuden al área de urgencias únicamente cuando son requeridos por el equipo médico de esa unidad, o bien cuando no tienen disponibilidad en consulta externa o cuando en el área de hospitalización que atienden. Nos comprometemos a reforzar la comunicación interna entre el personal de urgencias y los médicos especialistas.	Cerrado	Se encontraba en el entorno de su hermana	22/09/2025	16	24/09/2025	
27/08/2025	Buena	809-480-9750	Queja	Cuando se genera un paciente de urgencia e especialista debe pasar visita a su paciente, generar un informe y avisar al paciente y familiar, luego que se da una guardia el paciente queda maltratado y eso no se le comunica ni a enfermería ni a los familiares, lo que provoca que se busque información por otro lugar o servicio	Atencion Médica	Division de Urgencias	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Respecto a las quejas recibidas, informamos que ya se ha solicitado una reunión a través de la Dirección Médica con los especialistas de las diferentes áreas a fin de garantizar que se perciben en Emergencias cada vez que a los pacientes y/o estar directamente a sus familiares sobre el estado clínico.	Cerrado	Con el Dr. Diaz	22/09/2025	16	24/09/2025	
27/08/2025	Buena	809-480-9750	Queja	Llegamos a la urgencia el jueves 14 de agosto 2025, el paciente estaba con dificultad para respirar, se le dio a la doctora del turno siguiente que cuando tomaba alguna muestra para la biopsia me dio un golpe en el pecho, pero en urgencias no quisieron ver a una enfermera ni a un familiar, le dio a la enfermera turno que no estaba con una enfermera ni a un familiar, pero no nos permitieron comunicarnos con el paciente ni a su familia, siendo un paciente que este expuesto porque tiene las defensas bajas. Que podemos hacer como usuarios y familiar a donde tengo que ir para que me atiendan	Responsabilidad del Servicio	Division de Urgencias	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Respecto a las quejas recibidas, informamos que ya se ha solicitado una reunión a través de la Dirección Médica con los especialistas de las diferentes áreas a fin de garantizar que se perciben en Emergencias cada vez que a los pacientes y/o estar directamente a sus familiares sobre el estado clínico.	Cerrado	Con el Dr. Diaz	22/09/2025	16	24/09/2025	
27/08/2025	Buena	809-480-9750	Queja	Fue estacionar en la urgencias una comisión de epidemiólogos y quiero agradecer la gestión porque aunque no sea una comisión por lo menos el médico tratante debe seguir el estado vital y dar seguimiento a los pacientes gracias a los médicos de la urgencia a que han manejado el caso, pero ayer cuando unas señoras ya salían con una doctora que le llaman comunmente "la come carne" a eso deben poner mucha atención	Conflicto	Division de Urgencias	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Respecto a las quejas recibidas, informamos que ya se ha solicitado una reunión a través de la Dirección Médica con los especialistas de las diferentes áreas a fin de garantizar que se perciben en Emergencias cada vez que a los pacientes y/o estar directamente a sus familiares sobre el estado clínico.	En proceso		22/09/2025	16	24/09/2025	



GERENCIA CALIDAD  
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

24/09/2025

16

24/09/2025

Cerrado

Respecto a las quejas recibidas, informamos que ya se ha solicitado una reunión a través de la Dirección Médica con los especialistas de las diferentes áreas a fin de garantizar que se perciben en Emergencias cada vez que a los pacientes y/o estar directamente a sus familiares sobre el estado clínico.

08/09/2025

08/09/2025

08/09/2025

08/09/2025


08/09/2025

08/09/2025

08/09/2025

08/09/2025

22/08/2025	Buon	sin contacto	Queja	Los médicos que paciente nunca va a emergencia a saber como va decir llamado a emergencia a ver cuando baja. No le importa la salud del paciente solo le importa el tiempo. El médico me consulta cuando va a emergencia a darle seguimiento al paciente	Atención Médica	Division de Emergencias y Urgencias	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Respecto a las quejas recibidas, informamos que ya se ha solicitado una reunión a través de la Dirección Médica con los especialistas de las diferentes áreas. A fin de garantizar que se persigan en Emergencia para valorar a los pacientes y ordenar directamente a sus familiares sobre el estado clínico	En proceso	No tiene número de contacto	16	24/09/2025
22/08/2025	Buon	809-819-9952	Queja	El personal es muy bueno sobre todo los de emergencia pero por Dios como va a ser que uno viene con una enfermedad que necesita un medicamento y sale desatendido. El oncólogo nunca aparece por emergencia, no hay equipos en un hospital tan grande. Donde queda el humano	Atencion Médica	Oncología Médica	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Respecto a las quejas recibidas, informamos que ya se ha solicitado una reunión a través de la Dirección Médica con los especialistas de las diferentes áreas. A fin de garantizar que se persigan en Emergencia para valorar a los pacientes y ordenar directamente a sus familiares sobre el estado clínico	En proceso	No cuenta con plan de acción	16	24/09/2025
22/08/2025	Buon	sin contacto	Queja	Deben ver más empáticos los oncólogos no pasan por emergencia a a ver a los pacientes. A los pacientes hay que sacarlos del hospital para hacerle estudio porque el hospital no hay equipos. Una falta de respeto a los pacientes y a los familiares. Como un hospital que trata una enfermedad tan delicada, no hay equipo. Una falta de empatía	Atencion Médica	Oncología Médica	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Se ha dado seguimiento periódico a los requerimientos de Laboratorio Clínico, Laboratorio de Inmunología y Laboratorio de Patología Molecular. Los resultados de los exámenes de laboratorio se entregan a los médicos tratantes en el momento de la consulta. Se ha dado seguimiento a los requerimientos de laboratorio de patología molecular y se ha dado seguimiento a los resultados de los exámenes de laboratorio. Se ha dado seguimiento a los requerimientos de laboratorio de inmunología y se ha dado seguimiento a los resultados de los exámenes de laboratorio. Se ha dado seguimiento a los requerimientos de laboratorio de patología molecular y se ha dado seguimiento a los resultados de los exámenes de laboratorio.	En proceso	Varías llamadas sin obtener respuesta	16	24/09/2025
22/08/2025	Buon	sin contacto	Queja	El sistema de salud de este hospital no sirve, una falta de respeto al paciente sacarlo del centro para hacerle estudio sea tomografía, resonancia, analíticas, los oncólogos del paciente nunca pasa por emergencia. Un familiar y un paciente desesperado y no encontrar un buen servicio, da mucha pena	Atencion Médica	Oncología Médica	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Los estudios especializados como tomografías, resonancias o analíticas específicas se realizan fuera de la institución debido a que los equipos están fuera de servicios en estos momentos. Ya se ha procedido con la solicitud de los arreglos en cuanto a la analítica nos hemos visto en la necesidad de apoyar de laboratorio externos. No obstante, entendemos el inconveniente que esto representa y estamos trabajando en planes de mejora para optimizar este proceso	En proceso	No tiene número de contacto	16	24/09/2025
22/08/2025	Buon	\$39-533-2656	Queja	Mi más problema es el abastecimiento a la administración de este centro por sus servicios. Me he sentido muy bien por sus excelentes servicios, especialmente por un buen llamado al médico que creo que da más aliento a los servicios, empático, dispuesto, pero muy amable y le facilita la vida al paciente	Motivador	Division de Servicio al Usuario	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Gracias por la información en parte de nuestra misión brindar servicios con humanidad y calidad	En proceso	Todo el personal es muy eficiente	16	24/09/2025
22/08/2025	Buon	829-533-2656	Queja	Adepta en algunos son muy profesional y con un excelente trato al enfermo	Motivador	Division de Radiología	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Le informamos que el personal de impresión está tomando nota de esta observación y se está realizando las mejoras necesarias en estos momentos. Estamos trabajando con un personal reducido y se tienen que distribuir el personal en el hospital (comercio para mejorar a Discipulos inconvenientes causados)	En proceso	Es la única parte que deben mejorar me siento muy bien con el servicio recibido	16	24/09/2025
22/08/2025	Buon	sin contacto	Queja	Buenos días con todo el respeto que se merece pero primero que es médico que es una atención que me saca media hora para hablar y estando en el salón con otros paciente pienso que de en mejorar eso	Atencion Médica	Division de Medicina	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Se están colocando personal en las áreas estratégicas y se seguirán mejorando en la agilización de procesos	En proceso	No tiene número de contacto	16	24/09/2025
22/08/2025	Buon	sin contacto	Queja	También tengo una inquietud porque es que nunca tienen medicamento en este hospital creo que la dirección de dicho centro tiene que tomar cartas en el asunto y en la impreza de los baños	Atencion Médica	Division de Farmacia y Alimentos de Medicamentos	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	La Dirección de Hospital tiene todas las intenciones de adquirir los medicamentos faltantes, pero debe agotar los procedimientos necesarios. Esperamos sea a unidos posibles	En proceso	No tiene número de contacto	16	24/09/2025
22/08/2025	Buon	sin contacto	Queja	Es importante a la impresión y la impreza. Hasta ahora llega el medicamento a los baños, a sentirme muy bien por su servicio. Me he sentido muy bien por sus excelentes servicios, especialmente por un buen llamado al médico que creo que da más aliento a los servicios, empático, dispuesto, pero muy amable y le facilita la vida al paciente	Atencion Médica	Division de Radiología	01/09/2025	08/09/2025	08/09/2025	Buenos días, de los aprietos de su producción y/o almacenamiento lo acordado es poner a la espera de nuevos cobros de pago que permitirían dar una mayor capacidad de manejar en los baños de la sección de baño de damas y caballeros del lobby que son las más demandadas	En proceso	No tiene número de contacto	16	24/09/2025


  
**GERENCIA CAUIDAD**
  
**DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**
  






28/08/2025	Buzon	805-618-7245	Quera	La limpieza en el baño es un detalle, viene personas a emergencia y cuando van al baño o está sucio o lleno de papeles los trabajadores con un bulto a diario, porque si no tienen personal para limpiar yo estoy, si embargo porque no me contratan porque da pena y vergüenza el baño que está por aborotarse es algo que da la verdad, la limpieza para limpiar a veces y nunca pero nunca hay quien como si las personas no se lavan las manos. Miren a ver lo que van a hacer porque es el campo de los colmos. Yo he visto a nadie sacar los papeles, de baño o de si no tienen personal y muchas personas como yo sin empleo que les gustaría trabajar hasta de consuegro. Por favor, miren duro con sus empleados esto es un hospital no un burutero	Diagnostico Inferencia Historia	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Buenas tardes, nos comunicamos para la situación que presenta y respecto a la historia clínica personal que presentamos no podemos cubrir toda la historia clínica, como es personal en cuanto a la limpieza de los baños, como personas que presentan un sector de limpieza más a tiempo	En proceso	Ok, me parece bien	22/09/2025	12	24/09/2025	
28/08/2025	Buzon	869-377-1954	Quera	Que no hay aire en algunos compartimientos del centro a parte de la cafetería y el baño como la sala de espera de piso 11	Comfort Punya Física	01/09/2025	08/09/2025	02/09/2025	En reacción con el planteo, le informamos que en las áreas mencionadas se han presentado situaciones técnicas con el sistema de aire acondicionado ya que en ciertos puntos el equipo genera condensación excesiva lo que provoca filtraciones de agua, humedad en las paredes y techos en el piso 11. Por razones de seguridad, en esos casos, es necesario pausar el aire para poder trabajar en la corrección de dichas incidencias. Pedimos disculpa por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso de continuar trabajando en la mejora de las condiciones físicas para brindar espacios más seguros y confortables a nuestros pacientes y familiares.	En proceso	Contexto la señora Santa de los Santos su madre quien expresó no estar de acuerdo con dicha queja y quedo en darle el mensaje	22/09/2025	12	24/09/2025	
28/08/2025	Buzon	809-618-2745	Quera	Cada vez que llegamos a emergencias traemos una sábanas pero dicen que no se las podemos poner y dicen más bien pedimos una sábanas y tardan en traerla y tenemos que pedirle sobre las sábanas y cuando la traen las sábanas son muy finas porque hay pacientes que se sienten mucho frío y por traer sus sábanas y estoy segura de que las sábanas quedan son para cubrirlos con las y estoy segura que deberían entregar unas sábanas más gruesas que son de color amarillo	Comfort	Diagnostico Inferencia	01/09/2025	08/09/2025	02/09/2025	Para asegurar la seguridad del paciente y el entorno se prefiere utilizar las literas de la institución, en ocasiones tenemos algunas deficiencias en cuanto a la disponibilidad de las sábanas y colchas sin embargo se intenta siempre brindar el mejor servicio posible y un trato humano según la necesidad de cada usuario	Cerrado	Gracias	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	sin contacto	Quera	Si le piden el teléfono al paciente y ven alguna anomalía no deben esperar la fecha de entrega de resultado, deben de llamar de nuevo porque está enfermedad avanza rápido y en dos meses se puede complicar todo	Comunicación e Información	Sección de Laboratorio de Anatomía Patológica	01/09/2025	08/09/2025	02/09/2025	En Patología se le toma el teléfono del usuario en el dado caso de que el resultado no este listo al momento de solicitarlo. Entonces quedamos con el usuario como omiso de llamarle para que sepa que va esta listo y que puede pedir una cita con su médico en el área de citas. Si el resultado se encuentra en el tiempo previsto, no es política de la institución contactar al paciente, para esto se le cobra una cita de seguimiento el mismo día de la toma de la muestra por parte del médico tratante	Cerrado	No tiene numero de contacto	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	sin contacto	Quera	Los nodos en especial los del área de la mujer que está de cada control de citas, están puntualmente antibióticos, llenos de antibióticos y con un olor terrible a orinas. También la gente se orina en el suelo y las puritas con ellas, están llenas de papel en el suelo	Limpieza	Division de Historia Hospitalaria	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Buenas tardes, agradeceremos su comentario muchas veces, los usuarios de los baños, no nos ayudan con los deberes que les toca cumplir, por consiguientemente, nosotros nos damos al igual las situaciones que son disponibles en los baños, pero igual nosotros procedemos a la limpieza	Proceso	No tiene numero de contacto	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	829-966-0844	Quera	Mejorar el mantenimiento técnico de las habitaciones y/o UCI's. Que tomen muestras a pacientes y resultados en precaria. Especialmente a las dos que haberen a noche a pediatría UCI's a Barria y una normal. Porque en referidas, cuando se van a dormir, son resaca, arrigan la aguja sin encontrarla venia y luego la remueven dentro de la piel. Si UCI's, y no es cuestión del paciente, porque la decisión tomarla muestra para algunos niños para y arrojan los resultados en "muestras" con la idea de hacer "muestras" de "serio" lo que son una "fritanga" a medias, renovación en ambulancias, lo que es una muestra para ir a la laboratoria.	Atención Médica	Division de Inferencia	01/09/2025	08/09/2025	06/09/2025	Le informamos que en nuestra institución se cuenta con un proceso de evaluación de desempeño para cada colaborador, el cual permite identificar los puntos de mejora. Asimismo, se programan capacitaciones y cursos de actualización en habilidades técnicas y blandas con el propósito de fortalecer la calidad del servicio brindado y asegurar una atención más segura y humanizada	Proceso	Verificar medidas sin afectar respuesta	22/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	sin contacto	Quera	Mejorar localidad de los baños, en muchos ocasiones se taparon y deben ser sustituidos	Comfort	no de atención	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Se está haciendo la evaluación correspondiente con los cuadros. Gracias por expresar su queja	Proceso	No tiene numero de contacto	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	829-365-0877	Quera	Me atención una señora en el área de laboratorio, me dicen que deben saber manejar el protocolo de como atender a un paciente en un nivel de UCI, ella está para el servicio que presta	Trabajo Historia Clínica	Division de Historia Clínica y Seguimiento Médico	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Los colaboradores que estamos trabajando con todo nuestro personal en el fortalecimiento de la humanización de los servicios y el trato humanizado con el compromiso de mejorar la calidad de la atención brindada a nuestros pacientes y familiares	Proceso		12	24/09/2025	



GERENCIA CALIDAD  
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

*P. Boyer*





28/08/2025	Buzon	809-889-4356	Felicitation	Dra Marcel Dienes Guillon, excelente trato. El paciente se siente muy a gusto con el trato. Excelente servicio	Motivacion	Centro de Medicina Interna	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Gracias por la informacion, es parte de nuestra mision brindar servicios con humanidad y calidad	Cerrado	Gracias toda mi alegria esta con todo el personal y enviar mas informacion para que se mantenga alla	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	809-889-4356	Felicitation	Mis felicitaciones para todo el personal, Todos, doctores, enfermeras y enfermeros personal administrativo, porteros todos, cirugía, todos los que estuvieron en mi proceso desde el día uno hasta hoy. Soy otro por ustedes. Gracias.	Motivacion	Direccion INCART	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Gracias por la informacion, es parte de nuestra mision brindar servicios con humanidad y calidad	Cerrado	Gracias toda mi alegria esta con todo el personal y enviar mas informacion para que se mantenga alla	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	sin contacto	Queja	Sigan mejorando los servicios, ya no se realizan resonancias	Disponibilidad del Servicio	Seccion de Diagnostico e Imágenes	01/09/2025	08/09/2025	06/09/2025	El Incart esta comprometido en brindar un mejor servicio y atencion a los pacientes oncologicos, se esta a la espera de que llegue el equipo por parte del SNS	Proceso	No tiene numero de contacto	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	829-631-7288	Felicitation	Buenos días, Dios bendiga a todos uno de ustedes. Escribo estas líneas para expresarles mi gratitud por su buen servicio, sobre todo con esta área, aunque cabe destacar que también en el área de consulta he tenido muy buena experiencia con algunos médicos. En virtud de que mi selección es en radiología quiero felicitar y destacar algunos técnicos como: Helton Brito, Catherine Román, Sibylla de Lacruz y Edward Barrios. Deben agregar la palabra y Gabriel!	Motivacion	Division de Servicio de Atencion al Usuario	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Gracias por la informacion, es parte de nuestra mision brindar servicios con humanidad y calidad	Cerrado	Gracias	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	809-889-4356	Felicitation	Dra Marcel Dienes Guillon, excelente trato. El paciente se siente muy a gusto con el trato. Excelente servicio	Motivacion	Centro de Medicina Interna	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Gracias por la informacion, es parte de nuestra mision brindar servicios con humanidad y calidad	Cerrado	Gracias toda mi alegria esta con todo el personal y enviar mas informacion para que se mantenga alla	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	809-889-4356	Felicitation	Mis felicitaciones para todo el personal. Todos, doctores, enfermeras y enfermeros personal administrativo, porteros todos, cirugía, todos los que estuvieron en mi proceso desde el día uno hasta hoy. Soy otro por ustedes. Gracias.	Motivacion	Direccion INCART	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	Gracias por la informacion, es parte de nuestra mision brindar servicios con humanidad y calidad	Cerrado	Gracias toda mi alegria esta con todo el personal y enviar mas informacion para que se mantenga alla	12/09/2025	12	24/09/2025
28/08/2025	Buzon	sin contacto	Queja	Sigan mejorando los servicios, ya no se realizan resonancias	Disponibilidad del Servicio	Seccion de Diagnostico e Imágenes	01/09/2025	08/09/2025	05/09/2025	El Incart esta comprometido en brindar un mejor servicio y atencion a los pacientes oncologicos, se esta a la espera de que llegue el equipo por parte del SNS	Proceso	No tiene numero de contacto	12/09/2025	12	24/09/2025

incart

M

GERENCIA CALIDAD  
DIRECCION PLANIFICACION Y DESARROLLO

*P. Rojas*



REPORTE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE MES DE SEPTIEMBRE 2025

Fecha de entrada	Via de entrada	Nombre del usuario	Datos de contacto (Telefono/Correo o Electronico)	Tipo (Queja/ Felicitacion)	Descripcion	Categoría	Area responsable	Fecha de envío	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Parte de acción	Estatus	Respuesta de usuario	Fecha de llamada al usuario	Responsables a tiempo (15 días laborables)	Días tardados
05/09/2025	Buzón	Mery Gonzalez	sin contacto	Queja	Deben orientar al personal medico y administrativo con las informaciones requeridas para orientar al paciente en base a sus necesidades. Las personas que trabajen en cada una debe de tener informacion especifica, sueldo diario poner al paciente y ponerle a estudiar de un lado a otro en el hospital por no tener informacion necesaria para el puesto que desempeñan	Comunicación e Informacion	Departamento de Medicos	18/09/2025	26/09/2025	22/09/2025	Saludo: Agradecemos nos hiciera llegar su sugerencia, nos hubiese gustado que efectuará mas sobre la orientacion que procuro y no fue retroalimentada segun la necesidad para realizar mayor énfasis en las áreas y las orientaciones expresadas. De igual manera estaremos reevaluando al personal	Pendiente	No tiene número de contacto	28/09/2025	15	24/09/2025
05/09/2025	Buzón	Ramon Martinez	sin contacto	Queja	mi madre está cursando un proceso de tratamiento de quimio y radioterapia, radio a diario (van 15) y quimo semanal. No es justo que este desde las 6:30 a.m y en consulta prioricen para ir al proceso con el seguro para la quimio. Aun el medio día no le atienden y se lo informamos a las enfermeras y nada. Sumen que el equipo de la radio esta averiado.	Control	Departamento de Medico	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Saludo: agradecemos nos hiciera llegar su sugerencia. En conjunto con la encargada de oncología hemos ideado un plan para estos pacientes y su priorización. Pero debemos esperar a complementar todos los procesos para su implementación	Proceso	Estudio que se realizo un plan	28/09/2025	15	24/09/2025
05/09/2025	Buzón	sin contacto	sin contacto	Queja	Si los medicos no van a atender en la hora que marcan en la cita, porque porfior, si saben que un paciente oncologico le gusta desayunarse ni perder el tiempo, si los medicos van a comer, no pongan al paciente a esperar al igual (consulta 1er nivel)	Tempo de Espera	Departamento de Medico	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Saludo: agradecemos la informacion. Estaremos analizando el caso. -al como espore estaremos evaluando los tiempos (en algunas ocasiones estos se ven afectados por la salida del paciente que estaba en cama y en ingreso del paciente a tratar)	Proceso	No tiene número de contacto	28/09/2025	15	24/09/2025
05/09/2025	Buzón	sin contacto	sin contacto	Queja	La forma de contestar de las enfermeras, si usted no le gusta su trabajo, busque uno o ponga una empresa, el paciente no tienen la culpa y si le preguntan mil veces, conteste con amor y respeto, esto no es un regalo, es un servicio. La cita de las 1, quítenla y pongan cita de la tarde a partir de las 2 o 3 o m	Trato humanitario	Division de Enfermería	18/09/2025	26/09/2025	23/09/2025	Mezmos recibida su observacion respecto a la atencion de pacientes que llegar con dolor durante el horario de almuerzo. Comprendemos plenamente su preocupacion y la importancia de que las personas que atraviesan situaciones de dolor reciban una atencion oportuna y adecuada	Proceso	No tiene número de contacto	28/09/2025	15	24/09/2025

**incapf** M

GERENCIA CALIDAD

DIRECCION PLANIFICACION Y DESARROLLO

*P. Bayar*



05/09/2025	Buzon	Amy Noora	829-835-7647	Quera	Que por favor tengan mas consideracion con el paciente y demas tickets de urgencia ya que una vez de los 5 a las 5:30 y ya no haya porque solo dan 10 de los 15 y parece un negocio incluso tengo el numero de telefono del guardia de seguridad para poder darnos un turno osea los vender parece	Disponibilidad del Servicio	Disponibilidad del Servicio	Medico	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Hemos recibido su observación respecto a la entrega de turno para el servicio de urgencia y comprendimos la preocupación manifestada sobre el control de consultas disponibles y la percepción de falta de consideración hacia los pacientes. Queremos informarle que este caso se encuentra actualmente bajo investigación por parte de Departamento Médico y el Depto de Seguridad especializadas en el procedimiento con la situación mencionada respecto al personal de seguridad. De igual forma reconocemos que la alta demanda de consultas en urgencia ha generado limitaciones, dado que actualmente contamos con un solo especialista en esta área quien atiende únicamente dos días a la semana lo que restringe la cantidad de turnos que pueden otorgarse diariamente.	Proceso	varias llamadas sin obtener respuesta	28/09/2025	15	24/09/2025
05/09/2025	Buzon	Deivier Reyes Salas	829-569-2264 / licodereyes@incart.com	Quera	Tienen que buscar una segunda maquina, una no puede estar perdiendo su tiempo y dinero en vano cogiendo turno para así y encontrarse con la misma situación de que la maquina está apañada. La maquina de radiografía está dañada, considero que deben tener una repuesta, ya que trasladarse aquí diariamente requiere de sacrificio y gasto de dinero por lo menos deben avisar para que uno no pierda su tiempo viniendo en vano	Disponibilidad del Servicio	Disponibilidad del Servicio	Medico	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Acte alio del equipo se le da la opción al paciente a esperar si vienen al proveedor es a brindar servicio o que se mantenga llamando a la EM: 1227153 en caso de salir de su hogar para actualización de estatus.	Cerrado	varias llamadas, sin obtener respuesta	28/09/2025	-32790	24/09/2025
05/09/2025	Buzon	Gredys Jofre Roca	829-861-7605 / gredysroca@gmail.com	Quera	Hoy tuve una excelente experiencia de servicio al usuario por parte del señor Juanse Canabal gerente de servicio del usuario. El señor Juanse mostró mucha empatía, amabilidad y vocación de servicio en el momento que le llamo a gestionar citas médicas para mi (la Abogada) María Roca quien tiene un tumor cerebral y debe ser intervenida quirúrgicamente, sugerimos que ese tipo de comportamiento sea replicado por todos los empleados. Ese tipo de actitud de enfoque en satisfacer las necesidades de los usuarios debe ser replicada por todos los empleados, eso agrega valor de ciudadano y fortalece la imagen de la institución. Lo felicito	Motivación de Servicio al Usuario	Division de Servicio al Usuario	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Valoramos profundamente sus palabras, ya que reflejan el compromiso empático y vocación de servicio que promovimos en nuestra institución. Reconocer la labor de nuestros colaboradores nos motiva a continuar trabajando con dedicación, y nos comprometemos a replicar esas buenas prácticas en todo el equipo, con el fin de brindar un servicio humano, oportuno y de calidad a todos nuestros usuarios.	Cerrado	ok	28/09/2025	15	24/09/2025	
05/09/2025	Buzon	Perlonia Escobar	829-727-001	Quera	Pero como es posible que no haya agua para hacerse sangría previa y adicional para otros pacientes.	Confort	Division de Hostelería y Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Buenos días gracias por el comentario, siempre tenemos agua en la institución puede ser que al actual que la distribuye este realizando una labor, bien siempre llamamos de inmediato a los enfermeros o enfermeras y ellas donde se ubica	Cerrado	Es increíble lo que está sucediendo	28/09/2025	15	24/09/2025	
05/09/2025	Buzon	Wanda Zozala		Quera	Como es posible que uno llegue a las 8:00 a.m. y a las 10:15 a.m. le informan que van a llamar a las 12:45 p.m. a horas de sueño. Conviene una falta de respeto al paciente.	Tiempo de Espera	Division de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Afortunados pacientes de inicio se le informa que lleguen a las 7:30 p.m. para facturar y cumplir con el proceso de facturación, los índices de alta operativa en la emergencia de lunes a jueves en el horario de la tarde a partir de las 7 p.m.	Cerrado	varias llamadas, sin obtener respuesta	28/09/2025	-32790	24/09/2025	
08/09/2025	Personal	Juana A. Carrera	809-238-6247 / 347-964-2231 / 646-873-5721	Quera	La unidad de radiología que el paciente en cuestión requirió para el diagnóstico de respecto hacia los pacientes y a su persona. Es importante tener presente que la correspondencia cubre a que en ocasiones el turno no actualiza el orden de forma correcta. En esta oportunidad el turno no actualizó el orden de manera adecuada, dado que lo cogió a su favor. Posteriormente, cuando se estaba llamando los primeros 10 turnos, ya había venido el número 11, al intentar entregar su documento, recibí nuevamente la misma respuesta que lo cogió a su favor. Lo cual considero un irrespeto. Asimismo, la	Tiempo de Espera	Division de Hostelería y Seguridad	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Los turnos no ingresaron a la situación descrita en la que percibí falta de empatía y respeto por parte del personal de como distribuidores en el turno de las 7:30 p.m. Estos comportamientos no repercuten los valores de la institución. Cabe destacar que la institución con los pacientes y usuarios, por lo que se requiere de un canal de atención en todo momento y orientación al paciente.	Proceso	varias llamadas sin obtener respuesta	28/09/2025	15	24/09/2025	


  
**GERENCIA CALIDAD**
  
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO




16/09/2025	Personal	Nelson Medina	809-666-9767	Queja	El paciente quien tenia programada una consulta con la Dra. Monte de Oca, manifestó su inconformidad debido a la siguiente situación: siendo el turno número 11, observo que la doctora, teniendo pacientes en el consultorio se retiro del mismo dejando a un paciente dentro en espera. Según lo expresado, el paciente permaneció aproximadamente 35 minutos sin ser atendido hasta que la doctora regresó para continuar con la consulta. Expreso que considero el tiempo como una falta de consideración y respeto hacia los pacientes, solicitando que se tomen las acciones correspondientes en relación al comportamiento de la Dra. Monte de Oca.	Comunicación e Información	División de Servicio de Atención al Usuario	18/09/2025	25/09/2025	22/09/2025	Agradecemos que nos haya comunicado su inconformidad con relación a la consulta programada con la Dra. Monte de Oca y lamentamos los inconvenientes ocasionados por la espera. De acuerdo con la revisión realizada, la doctora ha requerido de manera urgente en el área de JCI por colegas médicos, razón por la cual debió ausentarse del consultorio de forma inmediata, permitiendo al paciente en espera hasta su regreso. No obstante, recomendamos que a situación deba ser informada oportunamente a los pacientes presentes en el área de consulta con el fin de evitar molestias y preocupaciones respecto sobre el servicio.	Cerrado	Se han realizado varias llamadas sin obtener respuesta				
16/09/2025	Personal	Yahaira Mateo de los Santos	sin contacto	Queja	había facturado temprano para una cita programada con la Dra. Tapia el día 17/09/2025. Señalo que el personal de atención al usuario violando su turno ya que a pesar de ser una de las primeras en llegar, término siendo de las últimas en entregar los papeles para turno e ir a facturar, informo que en el comprobante de su cita figuraba el horario de las 7:00 a.m. cuestionando por que razón debía ser atendida en el turno de la tarde.	Comunicación e Información	División de Servicio de Atención al Usuario	18/09/2025	25/09/2025	24/09/2025	En relación con la lentitud en el proceso de facturación, reconocemos que actualmente la situación se ve afectada por la falta de personal en el área. No obstante, el proceso de reclutamiento ya se encuentra en su fase final y en los próximos días se estarán incorporando nuevos colaboradores. Con esta medida confiamos en que podremos agilizar la atención y mejorar la experiencia de los usuarios.	Cerrado	No tiene número de contacto	26/09/2025			
16/09/2025	Personal	Guillermo Guillón	809-999-4654	Queja	manifesto su inconformidad debido a que al gestionar el ingreso hospitalario de su madre en el área de Admisión, recibí la indicación de que debía buscar por su cuenta un domicilio para proceder con la interacción. Expreso que esta situación le causó gran molestia, considerandola una falta de respeto hacia el paciente y sus familiares.	Comunicación e Información	División de Facturación y Servicio Médico	18/09/2025	25/09/2025	24/09/2025	Este caso particular fue un mal entendido, en ningún momento a la paciente se le dijo lo que expresaba, lo que si se le explico que que no habian camas disponibles y que volviera al día siguiente porque no habia nada estando sentada a la espera en ese lugar. La Etiqueta del área de facturación le explico el caso a la hija de la paciente.	Proceso	Gracias por la atención, ya resolvieron				
12/09/2025	Buzón	Eugenia Medina	809-358-0863	Felicidad	Valorar (Seguridad). Es muy buena, no deja que nadie suba nada, le chequeo más mínimo eso a mí me gusta mucho, porque deja decir que ella es una seguridad responsable, comprometida con su trabajo y cuida mucho la institución. Muy bien! Van Rosendo (cocina) está planta, cocina muy bueno, es muy agradable para a todas las personas bien y por igual no tiene preferencia, su comida es muy limpia y buena. Todas las personas como la gente. Es una persona muy responsable, respeta, cuida su trabajo, actitud localista, es discreto, habla bueno y rápido, la queremos.	Motivación	Seguridad	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Agradecemos por los resultados obtenidos, se le extendió de manera particular la felicitación a Yahaira la seguridad y a Van Rosendo de la Cocina por la calidad en el servicio brindado.	Cerrado	Que se tomen en cuenta el esfuerzo de la colaboradora	30/09/2025	12	24/09/2025	
12/09/2025	Buzón	Rosa Wilma	sin contacto	Felicidad	LC Linares, enfermera de sala Excelente condiciones de trabajo humana, comprometida muy profesional, etc etc. Auxiliar de enfermería adpto excelente relaciones humanas y profesionales.	Motivación	División de Enfermería	18/09/2025	26/09/2025	23/09/2025	Agradecemos por los resultados obtenidos, se le extiende de manera particular la felicitación a la LC Linares y se le envía una comunicación de felicitaciones y motivacional para la continuidad de calidad en el servicio brindado.	Cerrado	No tiene número de contacto	30/09/2025	12	24/09/2025	
12/09/2025	Buzón	sin contacto	sin contacto	Queja	limpieza casr nua	limpieza	División de Hostelería Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Buenas tardes, agradecemos el comentario actualizante, tenemos un personal responsable para las labores de limpieza en las próximas semanas estarán incorporándose nuevos colaboradores para brindar un mejor servicio.	Cerrado	No tiene número de contacto	26/09/2025	10	24/09/2025	
12/09/2025	Buzón	Eugenia Medina	809-358-0863	Felicidad	Manejar (Auxiliar de enfermería) es una persona dedicada a su trabajo empático, respetuoso, se conduce del dolor ajeno, coniable, conoce sus responsabilidades y da mucho más. Horacio, humilde, responsable con sus deberes laborales. Gladys mi hijo por ser como eres. Bendiciones. Bendiciones a la Lida. Nerys (enfermera) es una mujer bella, persona por dentro y por fuera muy humana excelente profesional, comprometida con su trabajo y con el paciente. Raquel es Excelente enfermera con la Lida. Pairo (enfermera de sala) al igual que Linares es muy capaz, eficiente, respetuosa, humana, escucha al que quiere ser escuchado. Muy profesional valoran su trabajo, entienden y conocen al paciente por empatía. Mis respetos para todos. ¡Gracias!	Motivación	División de Enfermería	18/09/2025	26/09/2025	23/09/2025	Proyecto	Agradecemos por los resultados obtenidos, se le extiende de manera particular la felicitación a la LC Linares y a la LC Manueli Escamador y se le envía una comunicación de felicitaciones y motivacional para la continuidad de calidad en el servicio brindado.	Cerrado	No tiene número de contacto	26/09/2025	10	24/09/2025


  
**GERENCIA CALIDAD**
  
**DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**
  


12/09/2025	Buzon	Rosa Mejia	sin contacto	Felicitation	Yani Rosalino (cocina) cocina muy bueno, es muy agradable, trata a todas las personas bien y por igual, no tiene preferencia, su comida es muy limpia y buena. Trae las sardinas como la gente, era una persona muy responsable, respecta, cuida su trabajo. Jennifer (cocina) es creyente, cocina bueno y apodo la queremos todos los pacientes, es muy responsable con su empleo, es muy jodona, no le gusta el ruido, no le gusta el desorden con nada.	Motivacion	Division de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Agradecemos su reconocimiento a nuestras colaboradoras, esto sirve de motivacion para que sigan realizando su trabajo con entrega y dedicacion, estaremos notificandole al encargado del area.	Cerrado	No tiene numero de contacto	28/09/2025	10	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	Jefferson Medina	809-358-0863	Felicitation	Jefferson Ormí Siverio Venemquet (japones) muy humano, respecta excelente empleado, responsable, cumplidor, comprometido con su trabajo y con los pacientes, es buen compañero, es muy colaborador. Muchas gracias por tu ayuda desinteresada. Eres buen ser humano.	Motivacion	Division de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	El señor Jefferson es realmente un gran colaborador, entregado a sus responsabilidades de trabajo con integridad y servicio.	Cerrado	Que se valore el servicio de cada colaborador	28/09/2025	11	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	Rosa Mejia	sin contacto	Felicitation	La enfermera Claudia Linares es una enfermera de sala, es un ejemplo de mujer luchadora, se humano, buena con los pacientes, comprometido con su trabajo, capaz, eficiente, solidaria con las demás enfermeras, buena ejemplo a seguir. Muy trabajadora, respetuosa a todo el mundo, escuchaba los enfermos. Gracias Linares.	Motivacion	Division de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	23/09/2025	Agradecemos por los resultados obtenidos, se le extiende de manera particular la felicitacion a Lic Claudia Linares y se le extiende una mención de reconocimiento a los colaboradores y motivacional para el servicio brindado.	Cerrado	No tiene numero de contacto	28/09/2025	10	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	Danna Tejada	sin contacto	Felicitation	Quiero reconocer la excelente labor y empeño, buen servicio y dedicacion de las enfermeras Linares y Paulino son super ágiles, amables, amorosas, responsables y dedicadas, al igual que el enfermero de planta Manuel, un caballero super atento y dedicacion a su trabajo.	Motivacion	Division de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	23/09/2025	Agradecemos por los resultados obtenidos, se le extiende de manera particular la felicitacion a la Lic. Linares y al Lic. Paulino, se les extiende una mención de reconocimiento y motivacional para la comunidad de calidad en el servicio brindado.	Cerrado	No tiene numero de contacto	28/09/2025	10	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	Evangeline Medina	809-358-0863	Felicitation	La señora Yani Rosalino (cocina) es una empleada muy buena, atende el cliente con mucha empatía, es excelente, responsable con su trabajo, Jennifer (cocina) es responsable, responsable al trabajo, comprometida con el servicio que le da al paciente. Excelente empleada.	Motivacion	Division de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Agradecemos su reconocimiento a nuestras colaboradoras, esto sirve de motivacion para que sigan realizando su trabajo con entrega y dedicacion, estaremos notificandole al encargado del area.	Cerrado	Que se tomen en cuenta el esfuerzo de la colaboradora	28/09/2025	11	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	Danna Tejada	sin contacto	Queja	Las trabajadoras de limpieza, no limpian bien el baño siempre está sucio, saber toda la bacteria.	Motivacion	Division de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Gracias por su comentario, estamos preparando nuevas capacitaciones al personal sobre limpieza hospitalaria para brindarles un mejor servicio.	Cerrado	No tiene numero de contacto	28/09/2025	10	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	Alicia	829-877-2671	Queja	La empleada de facturación puesto 5 (Devynia) La señora Devynia me hablo muy bien, no me hizo tomar un ticket, el cual espere mas de 1 hora sin recibirlo, porque no era de atención inmediata. Tuve que buscar una supervisoría a la cual pidió a otra empleada que me asista, me dio un ticket y me hablo mal.	Motivacion	Division de Hospitalario	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Gracias por su comentario, lamentamos los inconvenientes, haremos que esta situación mejor, se le hizo un llamado de atención verbal a la colaboradora y se estará preparando capacitaciones al personal sobre el trato que debe dirigirse al paciente.	Cerrado	Considero que debemos de mejorar a va que no es la primer vez que se hace lo mismo	28/09/2025	10	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	Alicia	829-877-2671	Queja	La empleada de facturación puesto 5 (Devynia) La señora Devynia me hablo muy bien, no me hizo tomar un ticket, el cual espere mas de 1 hora sin recibirlo, porque no era de atención inmediata. Tuve que buscar una supervisoría a la cual pidió a otra empleada que me asista, me dio un ticket y me hablo mal.	Motivacion	Division de Hospitalario	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Gracias por su comentario, lamentamos los inconvenientes, haremos que esta situación mejor, se le hizo un llamado de atención verbal a la colaboradora y se estará preparando capacitaciones al personal sobre el trato que debe dirigirse al paciente.	Cerrado	Considero que debemos de mejorar a va que no es la primer vez que se hace lo mismo	28/09/2025	10	24/09/2025


  
**GERENCIA CALIDAD**
  
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO


12/09/2025	Buzon	Angela Mercedes	829-455-2870	Queja	No!a por favor ya los bebederos de agua nunca tienen agua para tomar y los baños en su mayoría están en mal estado no todos los pacientes tenemos para comprar varios veces botellas de agua en la cafetería, el bebedero que está en la sala de SESUSA hace ya meses que no funciona y somos pacientes que necesitamos tomar botella de agua en caso siempre tengo mucha sed gracias por adelantado Amen	Compl	División de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Gracias por su comentario estamos preparando nuevas capacitaciones al personal sobre limpieza hospitalaria, para brindarnos un mejor servicio	Gracias	-32795	24/09/2025		
12/09/2025	Buzon	SF contacta	en contacto	Queja	Saludos, he tenido la oportunidad de estar en el hospital, Ter piso y 3er piso y me llama la atención el desaseo que hay en todas las áreas, pisos sucios, basura, baños malolientes, y mas aseos todavia da ver como las de limpieza pasan por el lado de la basura y no la barren, ven los pisos sucios y no trapean los baños, horrible! Por que caso de barrio. Este centro de salud no deberia tener estas condiciones	Limpieza	División de Hospitalaria	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Buenas tardes gracias por su comentario, lamentamos estos inconvenientes a medida de que se ingresen nuevo personal y las maquinas fregadoras de piso se incorporen dentro de poco tiempo estaremos brindando un mejor servicio	No tiene número de contacto	10	24/09/2025		
12/09/2025	Buzon	Maria E Jans	809-558-5900 /sancti@incart.com	Queja	Queja con respecto a los ingresos y las citas. Si a los pacientes se le da de alta en la visita de la mañana porque deben esperar hasta 5 horas para bajar al departamento correspondiente y en el mismo orden si de altas disponibles y le pueden dar a los pacientes si se puede ingresar y dejar a los pacientes esperando hasta 5 horas para citas si queda o no Porque dejan al paciente 24 horas para empezar a medicar las quimioterapias	Tiempo de Espera	Hospitalización	18/09/2025	26/09/2025	23/09/2025	Gracias por su comentario dentro de pocos dias estaremos recibiendo las maquinas fregadoras de piso lo que permitira una mejora sustancial en el piso de la institucion	Cerrado	Hay mucho sucio en el hospital	10	24/09/2025	
21/09/2025	Buzon	Rosa Perez	sin contacto	Queja	Mejorar el servicio de los ingresos ya que hay paciente envuelto desde las 8 a m hasta las 5 de la tarde en una silla de rueda, es abusivo	Tiempo de Espera	Hospitalización	18/09/2025	26/09/2025	23/09/2025	Con relación a la espera de cama en hospitalización depende de las demandas de pacientes para ser ingresados. Para la colocación de las camioletas en hospitalización existe un proceso o protocolo, cuando el paciente llega a hospitalización los familiares entregan la quimioterapia a comprar a enfermería y si es por el incart se gestiona por farmacia, y en ocasiones existen medicamentos de alto costo tambien, una vez estan disponibles los medicamentos se envían a hospital de día si están dentro del horario que estos aborran, si el paciente debe moverse a hospitalización se queda para el día siguiente y se espera su preparación en hospital de día de acuerdo a la demanda que estos tengan no depende de nosotros (preparar) si enfermería gestiona que se prepare y luego la administra	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	10	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	Maria E Jans	809-558-5900 /sancti@incart.com	Sugerencia	Poner otra persona en el área de limpieza para que si el paciente va ingresado un lunes en la tarde se pueden hacer los medicamentos en la mañana del día posterior y si se ingresa antes de media día puedan medicar en la tarde, así habrían más camas disponibles para los ingresados, otra entre ingreso de alta y medicación se están perdiendo aproximadamente 36 horas	Tiempo de Espera	Departamento Médico	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Saludo agradeceremos la información. Estaremos analizando el caso "al como exarome estamos evaluando los tiempos (en algunos casos estos se ven afectado) por la salida del paciente que está en cama y el ingreso de paciente a tratar)	Proceso	Tengo esperanza que se mejore el servicio	30/09/2025	12	24/09/2025
12/09/2025	Buzon	E. da Duva	809-704-8015	Queja	Esperando todo sea ca desde las 8:00 a m para una admisor de quinto y 5:00 p m aun no me han subido a a habitación y lo peor aun luego del internamiento durar más de 24 horas para comenzar a dormir sin que haya una justificación para ello	Tiempo de Espera	División de Hospitalización y Seguro Médico	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Agradecemos sinceramente que nos haya compartido su experiencia respecto a la atención en el área de Habitación y Cuidado. Lamentamos que haya percibido falta de amabilidad y atención adecuada así como una vez mencionada a sus condiciones de habitación. Queremos expresar a nuestros compañeros que estas condiciones no reflejan los valores en el cumplimiento de nuestro servicio. Estamos trabajando con la revisión de procesos para mejorar nuestros servicios					


  
 P. Incart
   
 Gerencia
   
 30/09/2025
   
 GERENCIA CALIDAD
   
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
   




22/09/2025	Buzon	Sin contacto	sin contacto	Quipa	Que dialoguen con las mujeres de facturación porque están muy lentas, llegue a las 9:00 a.m. y estaban por el turno 35 son las 11:00 y van por el 70, eso no es correcto. Luego los doctores dicen que no estamos pendiente Eso es inaudito. No habia visto eso en los demás pisos, son mas que lentas o lo hacen al principio.	Tempo de Espera	Division de Facturacion y Seguimiento Medico	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Agradecemos el tiempo dedicado en compartir su experiencia respecto al servicio recibido en el área de facturación. Lamentamos los inconvenientes ocasionados por el lentitud en el proceso, así como la percepción negativa respecto a la atención brindada. Este tipo de situaciones no refleja el compromiso de calidad y eficiencia que nuestra institución busca garantizar en cada servicio. Plan de Acción de Mejora.	Reunión de retroalimentación inmediata: se convocó al personal de facturación para dialogar directamente sobre la queja recibida reforzando la importancia de la agilidad la empatía y la calidad en el servicio al usuario.	Proceso	No tiene número de contacto	26/09/2025	10	24/09/2025
21/09/2025	Buzon	Dr. Frías	829-548-4850	Quipa	En planta baja el personal es poco en facturación y caja. Debe ser amables. Si usades medico (paciente) depece de darle mejor atencion. Si uno se identifica como medico no el mejor trato.	Tiempo de Espera	Division de Facturacion y Seguimiento Medico	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Agradecemos sinceramente que nos haya compartido su experiencia respecto a la atención en el área de Facturación y Caja. Lamentamos que haya percibido falta de amabilidad y atención adecuada así como una respuesta ineficaz a su solicitud de servicio. Queremos expresar nuestras disculpas ya que estas conductas no reflejan los valores ni el compromiso de calidad de nuestra institución. Plan de Acción de Mejora.	Refuerzo al personal de Facturación y Caja enfocada en atención al usuario, empatía y comunicación asertiva.	Proceso	veria llamada, sin obtener respuesta	30/09/2025	12	24/09/2025
21/09/2025	Buzon	Dr. Frías	829-548-4850	Quipa	No es justo que desde la mañana esperando el turno y ellos no han llegado, le dicen al las 1 pm y son 1:15 para las 2 pm y no llaman ni llegan (piso no). Solo le dicen que espere.	Tiempo de Espera	Sección de Diagnóstico e imágenes	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Permanecimos por los inconvenientes ocasionados durante el proceso de atención. Actualmente nos encontramos a la espera de la asignación de nuevo personal en el área lo que permite agilizar los procesos y atender a los pacientes con mayor rapidez y eficiencia.		Proceso	No respondió nada	30/09/2025	12	24/09/2025
21/09/2025	Buzon	Hilma Maitre /Julia Alexander@gmail.com	809 783-941	Quipa	Por favor, la mayoría de las personas que venimos a este centro de salud somos de escasos recursos, por lo tanto deber ser un poco más considerados con los precios de los alimentos. Para el comer un simple desayuno son 200 pesos, a veces realmente tiene el pasaje tengan una consideración en cuanto a los precios tan elevados. Y el almuerzo ni se diga. Y la calidad de la comida no están buena!	Complaint	Departamento de diagnóstico de imagenología	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Conversamos con la empresa arrendataria SALCO FOOD SERVICE en cuanto a los precios, nos indican que los altos costos de los ingredientes en el mercado ha afectado los precios, pero que aún así están tratando de mantener los más accesible y lo más competitivo posible para el consumo de los clientes. Comparados con otras cadenas de área.		Proceso	Deben mejorar esa parte	30/09/2025	12	24/09/2025
21/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Quipa	Piso sucio y descuidado, falta limpieza, los pisos, ce que aquí están sucios, deben mandarle a limpiar todo el área de radiografía e imagen diagnóstica se nos bastante sucio y descuidado.	Limpieza	Division de imagenología	18/09/2025	26/09/2025	24/09/2025	Buenas tardes, gracias por su comentario, lamentamos estos inconvenientes a nivel de que se integre nuevo personal y las medidas higiénicas de piso se reconsideren dentro de poco tiempo estaremos brindando un mejor servicio.		Proceso	No tiene número de contacto	28/09/2025	10	24/09/2025
21/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Quipa	Toda persona o paciente que viene a comprar va a tener problema, no es justo que los pacientes que vienen en la clínica a comprar se les deno muy mal servicio. Gracias	Tiempo de Espera	Departamento de diagnóstico de imagenología	18/09/2025	26/09/2025	25/09/2025	Conversamos con la empresa arrendataria SALCO FOOD SERVICE nos indican que haber con su personal para corregir esta acción y promover que no se repita.		Proceso	No tiene número de contacto	28/09/2025	10	24/09/2025


  
**GERENCIA CALIDAD**
  
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO


19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Queja	Del las orientaciones claras a los pacientes que cosas debe tener antes de cualquier proceso	Comunicación de Servicio de Atención al Usuario	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	Saludo, gracias por escribir a través de nuestros canales por lo que en esta es bueno especificar en que área de trabajo no se ve bien dicha información para facilitar con el personal. De todos modos lo estamos haciendo de manera general	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	5	24/09/2025
19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Reclamación	La atención al paciente tanto de los doctores como de facturador y enfermera todo de enfermería con el enfermero Robinson el cual por una mala atención comprobada, educado, un joven profesional y gran ser humano es lo mejor en esta área de enfermería sobre todo por su calidez hacia a los pacientes. Gracias por tener personal como el, mejorar la atención por el y atenderlo.	Atención al paciente tanto de los doctores como de facturador y enfermera todo de información con el enfermero Robinson el cual por una mala atención comprobada, educado, un joven profesional y gran ser humano es lo mejor en esta área de enfermería sobre todo por su calidez hacia a los pacientes. Gracias por tener personal como el, mejorar la atención por el y atenderlo.	Atención	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	Agradecemos por los resultados obtenidos, se le agradece de manera particular la atención al Lic. Robinson Mora y se le envía una comunicación de felicitación y motivacional para la comunidad de calidad en el servicio	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	3	24/09/2025
19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Reclamación	Por favor que la enfermera de cardiología de la mañana tenga más tacto humano con los pacientes, que los trate como los que son unos seres humanos no como perros. Me entiendo porque una persona tiene que ver con su vida y habilitar más al todo el mundo, si ellos no pueden trabajar en físico que busque que otra cosa	Atención	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	Ya que en dicha queja no especifica con cual enfermera fue el inconveniente se les hará el llamado de atención para que esta situación no vuelva a repetirse y incluyamos en la capacitación del año 2026 sobre trato humano	Cerrado	Son muy mal habladas	30/09/2025	7	24/09/2025	
19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Reclamación	Nos complacete este centro, hay un excelente servicio, estamos complacidos. Muchas gracias!! Doctora Felicitad Jimenez	Atención	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	Agradecemos por los resultados obtenidos, se le agradece de manera particular la atención a la Lic. Mariana Perez y se le envía una comunicación de felicitación y motivacional para la comunidad de calidad en el servicio	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	5	24/09/2025	
19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Reclamación	Nos complacete este centro, hay un excelente servicio, estamos complacidos. Muchas gracias!! Doctora Felicitad Jimenez	Atención	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	Agradecemos profundamente sus palabras y el reconocimiento expresado en el buzón de felicitaciones. Para nosotros es motivo de gran satisfacción saber que se ha sentido como recibida con la atención recibida en nuestro centro	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	5	24/09/2025	
19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Reclamación	La facturación del Terpis es muy lenta. Voy a la consulta en Dr. Celia y son las 10:00 a.m. y aun no he facturado y tengo el pago. Cree que es imposible que tenga que ir a la consulta del Dr. Dista y decirle que por favor no se vaya que aun no he facturado para su consulta. ¡Oh mi Dios! ¡ay que mejor!	Atención	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	El proceso de facturación está lento debido a la falta de personal, el proceso de reclutamiento está en la fase final y estamos en espera de la incorporación de nuevo personal con el cual esperamos se pueda agilizar el mismo	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	7	24/09/2025	
19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Reclamación	Se necesita una extensión para el sur de quemotera y vacunación a vía	Atención	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	El proceso de facturación está lento debido a la falta de personal, el proceso de reclutamiento está en la fase final y estamos en espera de la incorporación de nuevo personal con el cual esperamos se pueda agilizar el mismo	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	5	24/09/2025	
19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Reclamación	Por favor colocar más camilleros acá da área que se necesita. Se dura mucho tiempo en espera de esta después de ir a la	Atención	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	El proceso de facturación está lento debido a la falta de personal, el proceso de reclutamiento está en la fase final y estamos en espera de la incorporación de nuevo personal con el cual esperamos se pueda agilizar el mismo	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	5	24/09/2025	
19/09/2025	Buzon	sin contacto	sin contacto	Reclamación	Saludos y requerimiento de caja de facturación muy desordenado hablando con el paciente esperar horas para ser atendido a la hora de cuando se necesitan en la atención de a personas de los servicios de salud viene a asistir. Insto mejor atención a salud (Buzón)	Atención	19/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	El proceso de facturación está lento debido a la falta de personal, el proceso de reclutamiento está en la fase final y estamos en espera de la incorporación de nuevo personal con el cual esperamos se pueda agilizar el mismo	Cerrado	No tiene número de contacto	28/09/2025	5	24/09/2025	

**incart**  
 GERENCIA CALIDAD  
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

*P. Lopez*

19/09/2025	Buzon	Miana e Vargas	9086032019/ miana@integral.com	Queja	<p>Las quejas que voy a poner del trabajo que realiza en esta area y que deber de contratar un personal capaz, que sepan valorar el tiempo de los demas. Las personas que asisten a este lugar muchas veces vienen de sus labores y no es posible que se les permita estar en el hospital. Espero en verdad este proceso mejore la calidad con el manejo del paciente. Cambien el personal que no venga dispuesto a trabajar a la altura con su responsabilidad a que ellos que el mundo sea mejor hay que poner orden donde no hay humildad, respeto, es una sola gente a juzgarlo lo peccado de todo su tiempo y llegar tarde a la consulta</p>	Tiempo de Espera	Division de Facturacion y Seguro Medico	19/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	<p>El proceso de facturacion esta lento debido a la falta de personal, el proceso de reclutamiento esta en la fase final y estamos en espera de la incorporación de nuevo personal con el cual esperamos se pueda agilizar el mismo</p>	Proceso	Me tiene al tanto de contacto	28/09/2025	5	24/09/2025
19/09/2025	Buzon	Miana e Vargas	9086032019/ miana@integral.com	Queja	<p>Son muy lentos. Uno viene a atenderse, se van las horas, uno no viene a perder el tiempo uno tiene diligencias que hacer. Son lentos, tienen que superar eso. Tenemos trabajo que atender. (Primer piso)</p>	Tiempo de Espera	Division de Facturacion y Seguro Medico	19/09/2025	29/09/2025	25/09/2025	<p>El proceso de facturacion esta lento debido a la falta de personal, el proceso de reclutamiento esta en la fase final y estamos en espera de la incorporación de nuevo personal con el cual esperamos se pueda agilizar el mismo</p>	Proceso	Me tiene al tanto de contacto	28/09/2025	5	24/09/2025

**incart** **M**

GERENCIA CALIDAD  
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

*P. Rojas*

