

Reporte de Quaja, Sugerencias y Fallas/Incidentes del 25 de enero al 25 de febrero

Fecha de entrega	Via de entrega	Numero del usuario	Forma de contacto (E-mail/Telefono)	Tipo (Quaja/Reclamacion)	Descripcion	Categoria	Area responsable	Fecha de envio	Fecha de validacion	Fecha de respuesta	Plan de accion	Estatus	Respuesta de usuario	Fecha de entrega al usuario	Responsable a tiempo (15 dias laborables)	Dist. Atendida	Comentario	
08/01/2025	Buzón	N/A	N/A	Quaja	Preventivo) La higiene de las sillas se realiza un poco y la limpieza en el área de consulta está un poco desahogada del mejor o mejor.	Limpieza	División de Hospitalización	13/01/2025	20/01/2025	10/01/2025	Comenzamos por el mantenimiento y desinfectación por los días de lluvia. Hemos en cuenta al taller de pintura que se está realizando en el área de consulta para poder tener un mejor ambiente. Se está realizando un mantenimiento en las sillas con las medidas correspondientes para mantener una vida de utilidad de las sillas.	Cerrado	No tiene retorno de contacto	29/01/2025	12			
10/01/2025	Buzón	N/A	N/A	Quaja	¿Por qué al momento de arribar se da a 2 las veces?	Tiempo de Espera	Carrera de Calidad Paciente	13/01/2025	20/01/2025	20/01/2025	Se comenzó una reunión con la Jefe y Relaciones Laborales para poder tener un mejor ambiente de trabajo.	Cerrado	No tiene retorno de contacto	23/01/2025	10			
08/01/2025	Buzón	Domingo Mercedes	Via Whatsapp 797-2005	Quaja	El servicio de recepción en emergencia sea muy lento y no habla a las 24 horas.	Confort	División de Emergencias y Urgencias	13/01/2025	20/01/2025	14/01/2025	Los pacientes al llegar son atendidos mediante el sistema de triaje, se les da prioridad que sea en el momento de su llegada, y a su vez son atendidos en el momento de su llegada.	Cerrado	Espero mejor	23/01/2025	12			
08/01/2025	Buzón	Domingo Mercedes	Via Whatsapp 797-2005	Quaja	Cada vez que voy a recepcionar hay que esperar mucho tiempo para poder recibir un servicio más pronto sea en recepción que no hay seguridad para nosotros en dejar las sillas de la recepción.	Confort	Planos Físicos	13/01/2025	20/01/2025	20/01/2025	Se está realizando un mantenimiento en las sillas de la recepción para poder tener un mejor ambiente de trabajo.	Cerrado	Espero mejor	23/01/2025	12			
08/01/2025	Buzón	Domingo Mercedes	Via Whatsapp 797-2007	Quaja	El ruido que está al lado de la recepción, las personas no demora, los pacientes en el piso y zona de recepción.	Confort	División de Hospitalización	13/01/2025	20/01/2025	14/01/2025	Queda por su observación y mantenimiento por los días de lluvia. Hemos en cuenta al taller de pintura que se está realizando en el área de consulta para poder tener un mejor ambiente de trabajo.	Cerrado	Espero mejor	23/01/2025	12			
08/01/2025	Buzón	Domingo Mercedes	Via Whatsapp 797-2005	Quaja	Los seguridad del hospital solo se preocupan por la limpieza y no por la seguridad de los pacientes y las personas en el hospital. El ruido que está al lado de la recepción, las personas no demora, los pacientes en el piso y zona de recepción.	Confort	Seguridad	13/01/2025	20/01/2025	20/01/2025	Comenzamos manteniendo en el área de recepción, el mantenimiento de las sillas de la recepción para poder tener un mejor ambiente de trabajo.	En proceso	Espero mejor	23/01/2025	12			
17/01/2025	Buzón	Marta Bernal	N/A	Quaja	El servicio más adecuado que he recibido hegado a recepción por la forma de atención que me dieron y no dejó a todos ahí.	Tiempo de Espera	Prevención y Atención al Paciente	17/01/2025	27/01/2025	20/01/2025	Se está realizando un mantenimiento en las sillas de la recepción para poder tener un mejor ambiente de trabajo.	Cerrado	No tiene retorno de contacto	29/01/2025	12			
17/01/2025	Buzón	N/A	N/A	Quaja	Hay algunos muy propensos a hacer y hacer cosas que no son de su competencia.	Tiempo de Espera	Departamento Médico	17/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	Siempre la primera vez que recibimos una queja de la Dirección, siempre se va a hacer un seguimiento de la queja para poder tener un mejor ambiente de trabajo.	Cerrado	No tiene retorno de contacto	29/01/2025	12			

incart **M**
 GERENCIA CALIDAD
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Fecha de entrada	Via de entrada	Nombre del interesado	Forma de contacto (Telefonos/Correo Electrónico)	Tipo de Queja (Felicitación)	Descripción	Categoría	Área responsable	Fecha de envío	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Plan de acción	Estatus	Respuesta de usuario	Fecha de cierre de queja (si aplica)	Resolución (si aplica)	Días tardados	Comentarios
11/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Buena días por haber de ser invitado a la comida, para entender a los familiares con la muestra del, muchas gracias por haberme invitado. No me que viera con la muestra de comida y bebidas.	Atención	Departamento Administrativo	18/02/2025	25/02/2025	27/02/2025	Comentarios con la empresa Service, la cual nos aseguró que habrían comenzado a mejorar con los servicios de calidad que nos ofrecen. Además, se han iniciado los procesos de capacitación y actualización del personal de atención al cliente, lo que nos permitirá brindar un servicio más profesional y personalizado.	Cerrado	No tiene número de contacto.	28/02/2025	12		
08/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	El 10 de febrero Quiero expresar mi molestia con el servicio en el centro de atención INCIART. Me gustaría un poco más de atención por parte de los médicos de forma correcta, adecuado, no es posible que un paciente desde las 7:00 AM en adelante sea atendido por un médico que no puede programar su consulta, se notaban, se podía programar en otro día, se notaban, se notaban. Se debe mejorar el servicio, mejorar el servicio y mejorar el servicio. Se debe mejorar el servicio y mejorar el servicio. Se debe mejorar el servicio y mejorar el servicio.	Comunicación e Información	División de Eficiencia	18/02/2025	25/02/2025	18/02/2025	El área de queja, la cual nos aseguró que habrían comenzado a mejorar con los servicios de calidad que nos ofrecen. Además, se han iniciado los procesos de capacitación y actualización del personal de atención al cliente, lo que nos permitirá brindar un servicio más profesional y personalizado.	Cerrado	No tiene número de contacto.	28/02/2025	18		
08/02/2025	Buena	Carmen	869-413-2844	Queja	Me sugieren que que hace falta una copia de los resultados de los estudios de imagen. Como es posible si sea en el que me y sus exámenes a toda.	Comunicación e Información	División de Especialidades	18/02/2025	25/02/2025	20/02/2025	Comentarios con la Div. de Atención al Paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente.	Cerrado	No tiene número de contacto.	28/02/2025	15		
14/02/2025	Buena	N/A	N/A	Sugerencia	Me sugieren que que hace falta una copia de los resultados de los estudios de imagen. Como es posible si sea en el que me y sus exámenes a toda.	Comunicación e Información	División de Eficiencia	18/02/2025	25/02/2025	20/02/2025	Comentarios con la Div. de Atención al Paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente.	Cerrado	No tiene número de contacto.	28/02/2025	9		
12/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Estuve en este centro hospitalario con mi familia desde las 07:00 PM hasta las 7:00 AM y no me atendieron. Me sugieren que que hace falta una copia de los resultados de los estudios de imagen. Como es posible si sea en el que me y sus exámenes a toda.	Atención Médica	Hospitalización	18/02/2025	25/02/2025	19/02/2025	Me sugieren que que hace falta una copia de los resultados de los estudios de imagen. Como es posible si sea en el que me y sus exámenes a toda.	En proceso	No tiene número de contacto.	28/02/2025	11		
10/02/2025	Buena	Henry Lizaro	629-423-3004	Queja	Me sugieren que que hace falta una copia de los resultados de los estudios de imagen. Como es posible si sea en el que me y sus exámenes a toda.	Tiempo de Espera	Centro de Diagnóstico y Referencia Epidemiológica	18/02/2025	25/02/2025	24/02/2025	Me sugieren que que hace falta una copia de los resultados de los estudios de imagen. Como es posible si sea en el que me y sus exámenes a toda.	Cerrado	Ok, muchas gracias	29/02/2025	13		
14/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Me sugieren que que hace falta una copia de los resultados de los estudios de imagen. Como es posible si sea en el que me y sus exámenes a toda.	Comunicación e Información	División de Eficiencia	18/02/2025	25/02/2025	24/02/2025	Me sugieren que que hace falta una copia de los resultados de los estudios de imagen. Como es posible si sea en el que me y sus exámenes a toda.	Cerrado	No tiene número de contacto.	28/02/2025	11		
08/02/2025	Buena	Angela Pizarro	N/A	Felicitación	Quiero agradecer a la Div. de Atención al Paciente por haberme invitado a la comida, para entender a los familiares con la muestra del, muchas gracias por haberme invitado. No me que viera con la muestra de comida y bebidas.	Motivación	Centro de Hospital de Día	18/02/2025	25/02/2025	19/02/2025	Comentarios con la Div. de Atención al Paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente.	Cerrado	No tiene número de contacto.	28/02/2025	10		
12/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Quiero agradecer a la Div. de Atención al Paciente por haberme invitado a la comida, para entender a los familiares con la muestra del, muchas gracias por haberme invitado. No me que viera con la muestra de comida y bebidas.	Limpieza	División de Hospitalización	18/02/2025	25/02/2025	24/02/2025	Comentarios con la Div. de Atención al Paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente, se sugiere que se mejore el servicio de atención al paciente.	Cerrado	No tiene número de contacto.	28/02/2025	11		

incart M
GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
P. Rojas



13/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Una persona no pudo encontrar el producto de la marca "Milk Chocolate" en el supermercado. Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Tiempo de Espera	División de Recaudación y Seguro Médico	18/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	Hubo un momento de espera para mejorar la atención de atención.	Cumplido	No hay número de contacto	26/02/2025	10
14/02/2025	Buena	Muito Amparo	605-756-0558	Queja	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Tiempo de Espera	División de Servicio de Atención al Usuario	18/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Cumplido	Muchas gracias que bueno.	26/02/2025	9
11/02/2025	Buena	Jacqueline Flores	605-405-7095	Queja	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Tiempo de Espera	División de Servicio de Atención al Usuario	18/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	Buenas tardes, desdijé los productos de la marca "Milk Chocolate" que me gustaban mucho. Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Cumplido	Ok, gracias.	26/02/2025	12
14/02/2025	Personal	Nicolas Chelicho	605-405-3740	Queja	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Atención Médica	División de Especialidades Cardíacas	18/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	Prescripción de un medicamento para el dolor de cabeza. Se le informó que el medicamento está disponible en otros puntos de venta.	Cumplido	ok, gracias	26/02/2025	8
13/02/2025	Personal	Maitro Papan	605-405-7454	Queja	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Atención Médica	División de Especialidades Cardíacas	18/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	Comentarios con el Dr. Papan sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Cumplido	Esta bien	26/02/2025	10
11/02/2025	Personal	Meliana Jara Medina	605-405-8068	Queja	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Comunicación e Información	Sección de Laboratorio de Análisis de Productos	18/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Cumplido	Yo soy todo lo que al Dr. M. Jara. La muestra de mi sabor y olor que se va a vender para la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	26/02/2025	12
12/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	Confert	Sección de Mantenimiento	18/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	Se recibió una queja sobre el sabor de un producto de la marca "Milk Chocolate". Se le informó que el producto está disponible en otros puntos de venta.	En proceso	No hay número de contacto.	26/02/2025	11

incart M
P. Rojas
 GERENCIA CALIDAD
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



14/02/2025	Buena	Yvonne Saez	604-464-1014	Felicidad	Selido correa jara me da un primer lugar recibir a todos los miembros de la institución por un buen tiempo. Dios bendiga a cada persona que se preocupa por nuestro salud.	Motivación	Director INCIART	14/02/2025	25/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	24/02/2025	Se hizo muy agradable de que nos hiciera llegar esta información de la satisfacción por el servicio recibido por el número de personas que nos brindan servicios con calidad. Felicidades.	Cermeño	Gracias	25/02/2025	6				
19/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Creo que los médicos que no quieren dar un servicio de alta calidad como el Dr. Erick Pineda que en una sola de mis visitas me da pautas en su honor de consulta.	Tiempo de Espera	Centro de Medicina Interna	19/02/2025	24/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el Dr. Erick Pineda para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	10				
19/02/2025	Buena	N/A	N/A	Felicidad	Yo felicito al personal de facturación.	Motivación	Centro de Facturación y Seguro Médico	19/02/2025	24/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el personal de facturación para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	10				
19/02/2025	Buena	Marta	42	Queja	Me queja es con el doctor que realiza el uso, no me atiende en un tiempo de espera de 15 minutos, me hace esperar mucho tiempo para llegar a las 1:00 PM no he llegado y son las 3:00 PM. Favor de hablar con el doctor para que pueda atender al tiempo de mi paciente, gracias.	Tiempo de Espera	Centro de Medicina Interna	19/02/2025	25/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el doctor para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	10				
19/02/2025	Buena	Marta del Carmen	029-0744551	Queja	Llegamos a las 10:00 AM, llegamos a las 11:15 AM. A las 11:15 AM la consulta del Dr. Erick Pineda que comienza a las 1:00 PM. Al llegar a la consulta me hacen esperar mucho tiempo para que se pueda atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Tiempo de Espera	Centro de Medicina Interna	19/02/2025	25/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el doctor para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	ok, gracias	04/02/2025	10				
21/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Señor Director no se sabe que el Dr. Fabrice le hizo el chequeo a los pacientes de esta hospital con el fin de mejorar su salud, pero se queja de que el chequeo no se hizo en el momento que se le pidió, por favor de hacer el chequeo en el momento que se le pidió.	Tiempo de Espera	Centro de Medicina Interna	21/02/2025	25/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el doctor para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	6				
21/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	En visitas que como han dejado de tener las agendas en todas las salas de espera, todos los días se debe tener una agenda en todas las salas de espera y depositar en la agenda en todas las salas de espera.	Limpieza	División de Hospitalaria	21/02/2025	25/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el personal de limpieza para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	4				
22/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Por favor el mantenimiento de los baños, la limpieza de los baños porque no sirven.	Comer	Sección de Mantenimiento	22/02/2025	25/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el personal de mantenimiento para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	7				
21/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	Hay una queja por seguridad y el servicio con el Dr. Pineda no se atiende en el momento que se le pidió, por favor de hacer el chequeo en el momento que se le pidió.	Tiempo de Espera	División de Especialistas Quirúrgicas	21/02/2025	25/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el doctor para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	6				
21/02/2025	Buena	N/A	N/A	Queja	En visitas que como han dejado de tener las agendas en todas las salas de espera, todos los días se debe tener una agenda en todas las salas de espera y depositar en la agenda en todas las salas de espera.	Administración	Departamento Administrativo	21/02/2025	25/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el personal de administración para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	6				
14/02/2025	Buena	Rivero Rivas Rosarino	N/A	Felicidad	Quiero agradecer el servicio prestado a mi familia por el doctor Grigorio Pineda, gracias a él por el servicio de diagnóstico y responsabilidad y hacer todo gran compromiso. Muchas felicidades por su vocación.	Motivación	División de Radiología	14/02/2025	25/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	04/02/2025	Se procedió a tener una reunión con el doctor Grigorio Pineda para aclarar las dudas de los pacientes y sus familiares, se le dio un tiempo de espera de 15 minutos para que se pudiera atender a los pacientes que se encuentran en su honor de consulta.	Cermeño	No tiene número de contacto	04/02/2025	13				

incart M
P. Bayes
 GERENCIA CALIDAD
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



