

**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
 DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026**

Fecha de entrada	Via de entrada	Nombre del usuario	Datos de contacto (Telefonico/Correo Electronico)	Tipo (Queja/Felicitacion)	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 laborales)	Días tardados
27/01/2026	Personal	Fraiso Tejada	809-972-8812	Queja	Alimentos frios en la cafetería, y por ser paciente de cirugía me contaron que el cliente no tiene alimentos en el microondas.	Confort	Departamento Administrativo	27/01/2026	03/02/2026	04/02/2026	Pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados, ya conversamos con la empresa arrendataria y nos indican que le están dando seguimiento al tema para darle solución al mismo a la brevedad posible.	Proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta.	03/02/2026	6	
30/01/2026	Buzón	N/A	N/A	Felicitación	Muchas felicidades Dra. Acosta por toda su ayuda con mi madre. Gracias y que Dios le multiplique en salud. Gracias.	Motivación	Centro de Hospital de Día	30/01/2026	06/02/2026	03/02/2026	Gracias por las felicitaciones recibidas, continuaremos realizando y reforzando aquellas acciones que dieron mérito a dichas valoraciones positivas.	Cerrado	sin numero de contacto	03/02/2026	3	
30/01/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	Facturación del sodano, el servicio es muy lento, es muy malo eso.	Tiempo de Espera	Division de Facturación y Seguro Médico	30/01/2026	06/02/2026	05/02/2026	Lamentamos los inconvenientes ocasionados, ya estamos tomando medidas para agilizar el proceso en el área de facturación, poniendo en marcha un plan piloto, eso con el fin de evitar que estas situaciones se vuelvan a repetir.	Proceso	sin numero de contacto	03/02/2026	3	
30/01/2026	Buzón	Emiliano	N/A	Queja	Lamentablemente mi queja es en el área de facturación del sodano, el servicio es extremadamente muy lento.	Tiempo de Espera	Division de Facturación y Seguro Médico	30/01/2026	06/02/2026	05/02/2026	Lamentamos los inconvenientes ocasionados, ya estamos tomando medidas para agilizar el proceso en el área de facturación, poniendo en marcha un plan piloto, eso con el fin de evitar que estas situaciones se vuelvan a repetir.	Proceso	sin numero de contacto	03/02/2026	3	
30/01/2026	Buzón	Nordy	949-584-2115	Felicitación	Mi experiencia fue muy buena, pero las citas son muy lejos, pero me gustó la atención. La atención y los enfermeros son muy buenos. Me gustó mucho. Arreglar las máquinas, que aquí viene mucha gente, pero es excelente.	Motivación	Division de INCART	30/01/2026	06/02/2026	30/01/2026	Agradecemos nos hiciera llegar la información de la experiencia vivida en nuestras instalaciones.	Cerrado	Teléfono apagado o fuera de servicio	09/02/2026	7	
30/01/2026	Buzón	Nordy	949-584-2115	Felicitación	Mi experiencia fue muy buena, pero las citas son muy lejos, pero me gustó la atención. La atención y los enfermeros son muy buenos. Me gustó mucho. Arreglar las máquinas, que aquí viene mucha gente, pero es excelente.	Motivación	Division de Enfermería	30/01/2026	06/02/2026	30/01/2026	Continuaremos motivando al personal para que continúen brindando una atención con calidad y calidez a todos los usuarios que vienen al centro.	Cerrado	Teléfono apagado o fuera de servicio	09/02/2026	7	
30/01/2026	Buzón	Nordy	949-584-2115	Queja	Mi experiencia fue muy buena, pero las citas son muy lejos, pero me gustó la atención. La atención y los enfermeros son muy buenos. Me gustó mucho. Arreglar las máquinas, que aquí viene mucha gente, pero es excelente.	Disponibilidad del Servicio	Division de INCART	30/01/2026	06/02/2026	30/01/2026	Le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Le informamos que parte de nuestro compromiso es inmediatamente uno de nuestros equipos presenta una falla, solicitar intervención de la empresa para la evaluación y reparación de los mismos. En algunas ocasiones existen demoras por el tema del remplazo de una pieza. De igual manera agradecemos su observación y preocupación, y estamos trabajando para que este tipo de situaciones no sucedan.	Proceso	Teléfono apagado o fuera de servicio	09/02/2026	7	
30/01/2026	Buzón	Rosa Sanchez	N/A	Queja	Deben de tomar en cuenta los pacientes de quimio ya que ellos son los mas dedicados y al momento de facturación, sacan la analítica muy tarde. Donde el paciente llega a las 5:00pm y en el laboratorio sacan la analítica a las 3:00pm.	Tiempo de Espera	Division de Facturación y Seguro Médico	30/01/2026	06/02/2026	05/02/2026	Lamentamos los inconvenientes ocasionados, ya estamos tomando medidas para agilizar el proceso en el área de facturación, poniendo en marcha un plan piloto, eso con el fin de evitar que estas situaciones se vuelvan a repetir.	Proceso	sin numero de contacto	05/02/2026	5	

incart
 GERENCIA CALIDAD
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

P. Rojas

**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026**

30/01/2026	Buzón	Isaura Paguero	809-237-9034	Queja	El personal de facturación de laboratorio es muy lento, debe de tomar en cuenta cuando es una emergencia y mas cuando es persona de quimio	Tiempo de Espera	Division de Facturacion y Seguro Médico	30/01/2026	06/02/2026	06/02/2026	06/02/2026	Lamentamos los inconvenientes ocasionados, ya estamos tomando medidas para agilizar el proceso en el area de facturación, poniendo en marcha un plan piloto, así con el fin de evitar que estas situaciones se vuelvan a repetir.	Proceso	Varias llamadas, no contestaron.	09/02/2026	7
30/01/2026	Buzón	Ana López	N/A	Queja	Por favor tomar en cuenta los pacientes que estén para quimio, no es justo que con mi condición tenga que facturar a las 2:00pm.	Tiempo de Espera	Division de Facturacion y Seguro Médico	30/01/2026	06/02/2026	06/02/2026	06/02/2026	Lamentamos los inconvenientes ocasionados, ya estamos tomando medidas para agilizar el proceso en el area de facturación, poniendo en marcha un plan piloto, así con el fin de evitar que estas situaciones se vuelvan a repetir.	Proceso	Sin número de contacto	05/02/2026	5
30/01/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	No es justo que me tomen una muestra el 26 de diciembre y me pongan cita para el 29 de enero y aun no estén listos. Es una porquería de servicio.	Tiempo de Espera	Seccion de Laboratorio de Anatomia Patologica	30/01/2026	06/02/2026	06/02/2026	04/02/2026	Pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Le informamos que hemos implementado un plan de mejora y estamos agilizando las salidas de las biopsias, esto con el fin de que no se siga repitiendo esta situación.	Proceso	No dejó número de contacto	04/02/2026	4
27/01/2026	Personal	Carlos Ramon Feliz Mejia	N/A	Queja	Fue por emergencia a tomarse la presión y no le quisieron atender, por no ser paciente del INCART	Atencion Médica	Departamento Médico	09/02/2026	16/02/2026	16/02/2026	16/02/2026	Le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados, estamos trabajando para restablecer los servicios, a la brevedad posible	Proceso	No dejó número de contacto	09/02/2026	10
02/02/2026	Personal	Judith Aquino Martinez	809-219-8671	Queja	Tiene cita el día 19/02/26 con la Dra. Katherin Nuñez para que le vea los resultados, pero la maquina del Per no esta funcionando y le pusieron cita para la realización del estudio para el día 16/03/26	Disponibilidad del Servicio	Division de Medicina Nuclear	09/02/2026	16/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	El caso en particular fue revisado por esta gerencia. El estudio de Htq que se realizó es el correcto, el que ameritaba el caso (Htq) para confirmación diagnóstica) puesto que	Proceso	Excelente, gracias. Ahora estamos esperando los resultados	17/02/2026	12
02/02/2026	Personal	Deisa Valenzuela	809-986-3120	Queja	Informa que la doctora le indico unos estudios a su madre y indico el estudio, pero ahora el seguro no se lo quiere cubrir	Atencion Médica	Seccion de Laboratorio de Anatomia Patologica	09/02/2026	16/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	El caso en particular fue revisado por esta gerencia. El estudio de Htq que se realizó es el correcto, el que ameritaba el caso (Htq) para confirmación diagnóstica) puesto que	Proceso	Excelente, gracias. Ahora estamos esperando los resultados	17/02/2026	12

incart **M**

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

P. Rojas

**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026**

06/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	<p>¡Esto y haré! Mi sugerencia es que se dispongan a acondicionar estos sanitarios de todo el hospital. ¡Dan asco! ¿Qué hacen el dinero? ¿Consideran ustedes que no nos merecemos ser tratados como seres humanos? Hace un reporte a la prensa. Nurra Píera, Edith Febles y a influencers que como carroñeros que son, estarán complacidos de ser llamados. ¡Hey que traer a los diputados y senadores y meterlos a estos sanitarios y encerrarlos en ellos! ¿Viene el Director a los sanitarios de este hospital? De seguro tiene uno muy acondicionado en su oficina. ¡Este hospital se ha convertido en un sitio de mas sufrimiento del que debe sentirse! ¡Reparen los sanitarios del Hospital de Dialí!</p> <p>¡Faciliten fraldas!, si hace falta, compren. Acondicionen de forma decente la sala de espera del 1er piso. El área de programación de citas. El Director debe de moverse en las áreas donde nosotros los enfermos pernotamos. ¡El trato que recibimos nos hace mas vulnerable, nos baja la autoestima! ¿Saben ustedes lo que es padecer de cáncer? ¿Saben lo que es que tu vida se vuelva castrófica, después de trabajar tanto, caer aquí a ser maltratados?</p>	Confort	Seccion de Mantenimiento	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	<p>Buenas tardes, agradecemos su comentario nos sirve para buscar soluciones a las situaciones presentadas día a día. Le comento que nuestra dirección general y administrativa personalmente le dan seguimiento a todo lo que tienen que ver con la institución en especial los baños. Hemos presentado averías en algunos baños los cuales estamos corrigiendo, tenemos personal permanente en el turno de la mañana en los baños del primer nivel, y en los otros horarios estamos trabajando para brindarles un buen servicio. En cuanto al baño de hospital del día miércoles, 11 estuve por allí, con el ingeniero y el baño funciona correctamente. Siempre llevamos fraldas a las áreas donde está un poco más fra como ingenieros, hospital del día, habilitaciones etc., también pueden requerir en el lobby.</p>	proceso	No tiene número de contacto	09/02/2026	2		
06/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	<p>¡Esto y haré! Mi sugerencia es que se dispongan a acondicionar estos sanitarios, de todo el hospital. ¡Dan asco! ¿Qué hacen el dinero? ¿Consideran ustedes que no nos merecemos ser tratados como seres humanos? Hace un reporte a la prensa. Nurra Píera, Edith Febles y a influencers que como carroñeros que son, estarán complacidos de ser llamados. ¡Hey que traer a los diputados y senadores y meterlos a estos sanitarios y encerrarlos en ellos! ¿Viene el Director a los sanitarios de este hospital? De seguro tiene uno muy acondicionado en su oficina. ¡Este hospital se ha convertido en un sitio de mas sufrimiento del que debe sentirse! ¡Reparen los sanitarios del Hospital de Dialí!</p> <p>¡Faciliten fraldas!, si hace falta, compren. Acondicionen de forma decente la sala de espera del 1er piso. El área de programación de citas. El Director debe de moverse en las áreas donde nosotros los enfermos pernotamos. ¡El trato que recibimos nos hace mas vulnerable, nos baja la autoestima! ¿Saben ustedes lo que es padecer de cáncer? ¿Saben lo que es que tu vida se vuelva castrófica, después de trabajar tanto, caer aquí a ser maltratados?</p>	Confort	Division de Hosteleria Hospitalaria	11/02/2026	19/02/2026	11/02/2026	<p>Buenas tardes, agradecemos su comentario nos sirve para buscar soluciones a las situaciones presentadas día a día. Le comento que nuestra dirección general y administrativa personalmente le dan seguimiento a todo lo que tienen que ver con la institución en especial los baños. Hemos presentado averías en algunos baños los cuales estamos corrigiendo, tenemos personal permanente en el turno de la mañana en los baños del primer nivel, y en los otros horarios estamos trabajando para brindarles un buen servicio. En cuanto al baño de hospital del día miércoles 11 estuve por allí, con el ingeniero y el baño funciona correctamente. Siempre llevamos fraldas a las áreas donde está un poco más fra como ingenieros, hospital del día, habilitaciones etc., también pueden requerir en el lobby.</p>	proceso	No tiene número de contacto	11/02/2026	4		
06/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	<p>¡Esto y haré! Mi sugerencia es que se dispongan a acondicionar estos sanitarios, de todo el hospital. ¡Dan asco! ¿Qué hacen el dinero? ¿Consideran ustedes que no nos merecemos ser tratados como seres humanos? Hace un reporte a la prensa. Nurra Píera, Edith Febles y a influencers que como carroñeros que son, estarán complacidos de ser llamados. ¡Hey que traer a los diputados y senadores y meterlos a estos sanitarios y encerrarlos en ellos! ¿Viene el Director a los sanitarios de este hospital? De seguro tiene uno muy acondicionado en su oficina. ¡Este hospital se ha convertido en un sitio de mas sufrimiento del que debe sentirse! ¡Reparen los sanitarios del Hospital de Dialí!</p> <p>¡Faciliten fraldas!, si hace falta, compren. Acondicionen de forma decente la sala de espera del 1er piso. El área de programación de citas. El Director debe de moverse en las áreas donde nosotros los enfermos pernotamos. ¡El trato que recibimos nos hace mas vulnerable, nos baja la autoestima! ¿Saben ustedes lo que es padecer de cáncer? ¿Saben lo que es que tu vida se vuelva castrófica, después de trabajar tanto, caer aquí a ser maltratados?</p>	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	11/02/2026	19/02/2026	11/02/2026	<p>Buenas tardes, agradecemos su comentario nos sirve para buscar soluciones a las situaciones presentadas día a día. Le comento que nuestra dirección general y administrativa personalmente le dan seguimiento a todo lo que tienen que ver con la institución en especial los baños. Hemos presentado averías en algunos baños los cuales estamos corrigiendo, tenemos personal permanente en el turno de la mañana en los baños del primer nivel, y en los otros horarios estamos trabajando para brindarles un buen servicio. En cuanto al baño de hospital del día miércoles 11 estuve por allí, con el ingeniero y el baño funciona correctamente. Siempre llevamos fraldas a las áreas donde está un poco más fra como ingenieros, hospital del día, habilitaciones etc., también pueden requerir en el lobby.</p>	Proceso	No tiene número de contacto	11/02/2026	4		

CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026

06/02/2026	Buzon	N/A	N/A	Queja	La atención a cambiado mucho, no se toma en consideración al paciente, mayormente diabético, que no pueden llegar hasta cierta hora sin comer nada, ha habido casos de personas que se han puesto mala del azúcar baja, pedimos por favor mayor consideración, llegamos temprano y son las 1:00pm y estamos aquí	Tiempo de Espera	Facturacion Laboratorio	09/02/2026	16/02/2026	12/02/2026	Lamentamos los inconvenientes y queremos informarle que estamos tomando medidas inmediatas para mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Debido a que el proceso requiere la validación de la base de datos de la AS y la doble digitación en nuestros sistemas, hemos implementado una nueva estrategia operativa anticipando el inicio de facturación a las 5:00 a.m. Esta medida nos permite agilizar el flujo de expedientes y reducir el tiempo de espera de nuestros usuarios.	Proceso	No tiene numero de contacto	09/02/2026	2		
06/02/2026	Buzon	Ana	809-627-0335	Queja	MI sugerencia es en la facturación. Tenia que hacerme una postpondrial y no me la hicieron porque la hizo tarde, y le explique al personal que me ayudaran que tenia que hacerme una postpondrial y me dijeron que tenia que esperar el turno.	Tiempo de Espera	Facturacion Laboratorio	09/02/2026	16/02/2026	12/02/2026	Lamentamos los inconvenientes y queremos informarle que estamos tomando medidas inmediatas para mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Debido a que el proceso requiere la validación de la base de datos de la AS y la doble digitación en nuestros sistemas, hemos implementado una nueva estrategia operativa anticipando el inicio de facturación a las 5:00 a.m. Esta medida nos permite agilizar el flujo de expedientes y reducir el tiempo de espera de nuestros usuarios.	Proceso	Telefono fuera d servicio	17/02/2026	8		
06/02/2026	Buzon	Albana	829-877-7671	Felicitacion	Que Nancy trabaje, ella ayuda a uno, cuando ella no esta se coge lucha	Motivacion	Division de Servicio Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por extender sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volvera a la posición, ya que el personal de Atención al Usuario tiene rotación.	Cerrado	Numero de contacto equivocado.	17/02/2026	8		
06/02/2026	Buzon	Arelis Mercedes	809-406-2097	Felicitacion	Hola tengo una sugerencia, si por favor devolver a Yany Javier es super servicial y educada.	Motivacion	Division de Servicio Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por extender sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volvera a la posición, ya que el personal de Atención al Usuario tiene rotación.	Cerrado	Numero de contacto equivocado.	17/02/2026	8		
06/02/2026	Buzon	N/A	N/A	Queja	Por qué me envían a realizar la radiografía para la Clínica Abreu, si los equipos del INCART están funcionando, la doctora Cordoba no lo entendió, ella llamo al centro y me dijeron que todo estaba listo para darme mi radió fuera de aquí.	Disponibilidad del Servicio	Departamento Médico	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por extender sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volvera a la posición, ya que el personal de Atención al Usuario tiene rotación.	Cerrado	No tiene numero de contacto	09/02/2026	2		
06/02/2026	Buzon	Rosa Elvira	829-396-6219	Felicitacion	Felicidades al personal de la 5:00am muy buena atención y desenvolvimiento en su trabajo. Mis felicitaciones ya que estan dando los tickets a todos ya que una sola persona cogia varios tickets, sigan mejorando que sigan así dando todos los tickets, luego lo colocan en su lugar, pero los que llegamos temprano nos vamos temprano	Motivacion	Division de Servicio Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por extender sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volvera a la posición, ya que el personal de Atención al Usuario tiene rotación.	Cerrado	Ok gracias y que continúe mejorando para el servicio de uno.	17/02/2026	8		
06/02/2026	Buzon	Miguel	809-722-9254	Sugerencia	En caso de tener pacientes en la sala de emergencia, limpiar por lo menos el uso de humedad por parte del personal de limpieza. Sería mejor el uso de alcohol, que agüa con detergente. ¿Por que un 4? Porque tienen que mejorar en algunos aspectos y lograr tener un personal fines de semana para ciertas emergencias (Doctores y mas enfermeras) y capacitar más a las enfermeras	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	Buenas tardes, agradecemos su comentario le informamos que los protocolos de limpieza emanado de nuestros organos rectoros. El alcohol gel estan para uso de higiene de manos.	Cerrado	Telefono apagado	17/02/2026	8		

CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026

06/02/2026	Buzón	Miguel	809-722-9254	Queja	En caso de tener pacientes en la sala de emergencia, limitar por lo menos el uso de humedad por parte del personal de limpieza. Sería mejor el uso de alcohol, que agua con detergente. Por que un 47 Porque tienen que mejorar en algunos aspectos. Validar, tener un personal especializado, limpiar, sanitaria	Cuidados de Enfermería	Division de Enfermería	09/02/2026	16/02/2026	10/02/2026	Se sugiere retroalimentado al personal y volveremos a enviar la comunicación que salió de RICHY sobre el uso pertinente de celulares en las áreas de trabajo. Por claridad de la	proceso	Teléfono apagado.	17/02/2026	8
06/02/2026	Buzón	Victoria Feliz	809-601-6946	Queja	Los baños no sirven ninguno, no hay bebedero (Sensasa y estación de enfermería), todo en el suelo. Por favor los baños	Confort	Division de Hostelería Hospitalaria	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	Buenas tardes, gracias por su comentario, le informo que tenemos algunos baños que están en proceso de reparación, pero la mayoría están operando sin ningún problema, tenemos personal permanente en el turno de la mañana en los baños del primer nivel. Y en los otros horarios estamos trabajando para brindarle un buen servicio. En cuanto a los bebederos, tenemos en cada piso, en el primero por Sensasa, en el sótano por imágenes, frente a facturación del segundo, en el área de oncopediátrico, en el área de gastro del tercer, en la cuarta, quinta y sexta planta.	Proceso	Que bueno muchísimas gracias. Con relación a los bebederos me alegra que tengan agua, porque soy del interior y muchos veces no tengo para comprar una botellita. Gasto mucho en pasaje.	17/02/2026	8
06/02/2026	Buzón	Victoria Feliz	809-601-6946	Queja	Los baños no sirven ninguno, no hay bebedero (Sensasa y estación de enfermería), todo en el suelo. Por favor los baños	Limpieza	Division de Hostelería Hospitalaria	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	Buenas tardes, gracias por su comentario, le informo que tenemos algunos baños que están en proceso de reparación, pero la mayoría están operando sin ningún problema, tenemos personal permanente en el turno de la mañana en los baños del primer nivel. Y en los otros horarios estamos trabajando para brindarle un buen servicio. En cuanto a los bebederos, tenemos en cada piso, en el primero por Sensasa, en el sótano por imágenes, frente a facturación del segundo, en el área de oncopediátrico, en el área de gastro del tercer, en la cuarta, quinta y sexta planta.	Proceso	Que bueno muchísimas gracias.	17/02/2026	8
06/02/2026	Buzón	Klara Peguero	829-508-6702	Felicitación	Que reintegre a Johnny Javier, la chica que estaba en control de día a dicho puesto. Ya que la misma ejercía un buen trabajo, era amable y nos brindaba un servicio de calidad	Motivación	Division de Servicio de Atención al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por externar sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboración. En su momento ella volverá a la posición, ya que el personal de Atención al Usuario tiene rotación.	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta	17/02/2026	8
06/02/2026	Buzón	Vanessa De Los Santos	809-409-6960	Queja	Tardanza en facturación y toma de muestra	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	09/02/2026	16/02/2026	12/02/2026	Lamentamos los inconvenientes y queremos informarle que estamos tomando medidas inmediatas para mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Debido a que el proceso requiere la validación detallada ante la ANS y la doble digitación en nuestros sistemas, hemos implementado una nueva estrategia operativa anticipando el inicio de facturación a las 6:00 a.m. Esta medida nos permite agilizar el flujo de expedientes y reducir significativamente los tiempos de respuesta. Confiamos en que, en su próxima visita, notará una atención más fluida.	Proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta	17/02/2026	8

incart **M**

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

P. Rojas

**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026**

06/02/2026	Buzón	Ruber Castillo	809-797-4775	Queja	Baños muy mal olientes falta de limpieza	Limpieza	División de Hospedaje Hospitalaria	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	Buenas tardes, seríamos esfirzados en brindar un buen servicio, hemos dejado personal permanente en los cuartos acuden un mayor número de pacientes, en los demás turnos estamos trabajando de igual manera para mantener la limpieza en las diferentes áreas.	Proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta.	17/02/2026	8
06/02/2026	Buzón	Kendael Tavares	829-892-6635	Felicitación	Buenas tardes! Dios Bendiga! Sigua trabajando porque el que trabaja con amor. Dios los premia. 1000X1000 Excelente!	Motivación	Dirección INCAART	09/02/2026	16/02/2026	17/02/2026	Saludos, agradecemos nos hiciera llegar la información. Es parte de nuestra misión brindar servicios con calidad y humanidad!	Cerrado	Me gusto el servicio recibido. Continuar así.	24/02/2026	13
06/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	Pedir que por favor los conserjes dejen las puertas de los baños abiertos, que no dejen una sola aboleta como lo están haciendo, que pongan papeles en el baño. Que somos muchas mujeres con dificultad. Por favor que esto no tenga que ir a la prensa	Confort	División de Hospedaje Hospitalaria	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	Buenas tardes, hay algunos baños que están cerrados por un asunto de logística, todos los demás están abiertos, le colocamos papel y servilleta precortada por lo menos dos veces al día, normalmente cuando están limpiándolos es aconsejable no entrar hasta que terminen para evitar un accidente.	Proceso	No tiene número de contacto	11/02/2026	4
06/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	Pedir que por favor los conserjes dejen las puertas de los baños abiertos, que no dejen una sola aboleta como lo están haciendo, que pongan papeles en el baño. Que somos muchas mujeres con dificultad. Por favor que esto no tenga que ir a la prensa	Limpieza	División de Hospedaje Hospitalaria	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	Buenas tardes, hay algunos baños que están cerrados por un asunto de logística, todos los demás están abiertos, le colocamos papel y servilleta precortada por lo menos dos veces al día, normalmente cuando están limpiándolos es aconsejable no entrar hasta que terminen para evitar un accidente.	Cerrado	No tiene número de contacto	11/02/2026	4
06/02/2026	Buzón	Ercilia Cornelio	N/A	Queja	Son muy lentos para facturar incluso si se les dice que es prioridad. Deben mantenerse mejor en esta área.	Tiempo de Espera	Facturación Laboratoria	09/02/2026	16/02/2026	22/02/2026	Lamentamos los inconvenientes y queremos informarle que estamos gracias por exteriorar sus felicitaciones. Las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volverá a la posición, ya que el personal de Atención al Usuario tiene rotación.	Proceso	No tiene número de contacto	09/02/2026	2
06/02/2026	Buzón	Maria Santana	N/A	Felicitación	Queremos que traigan a Nancy al laboratorio, porque ella ayuda mucho a los pacientes.	Motivación	División de Servicio al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Lamentamos los inconvenientes y queremos informarle que estamos tomando medidas inmediatas para mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Debido a que el proceso requiere la validación detallada ante la AFS y la doble digitación en nuestros sistemas, hemos implementado una nueva estrategia operativa anticipando el inicio de facturación a las 6:00 a.m. Esta medida nos permite agilizar el flujo de expedientes y reducir significativamente los tiempos de respuesta. Confiamos en que, en su próxima visita, notara una atención más fluida.	Cerrado	Sin número de contacto	09/02/2026	2
06/02/2026	Buzón	Clauder	829-855-4491	Queja	Mi familiar por varias ocasiones le he acompañado y casi siempre dejan el expediente ahí mismo y no lo pasan a laboratorio. No solo es conmigo también es con otros ciudadanos. Cambien al personal.	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	09/02/2026	16/02/2026	12/02/2026	Lamentamos los inconvenientes y queremos informarle que estamos tomando medidas inmediatas para mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Debido a que el proceso requiere la validación detallada ante la AFS y la doble digitación en nuestros sistemas, hemos implementado una nueva estrategia operativa anticipando el inicio de facturación a las 6:00 a.m. Esta medida nos permite agilizar el flujo de expedientes y reducir significativamente los tiempos de respuesta. Confiamos en que, en su próxima visita, notara una atención más fluida.	Proceso	Ok, bien gracias	17/02/2026	8

**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026**

06/02/2026	Buzon	Selenia de la Rosa	N/A	Felicitation	Que Nancy trasladan al laboratorio, ya que ella ayuda mucho a los pacientes.	Motivacion	Division de Servicio de Atencion al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por externalizar sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volvera a la posicion, ya que el personal de Atencion al Usuario tiene rotacion.	Cerrado	No tiene numero de contacto	09/02/2026	2		
06/02/2026	Buzon	N/A	N/A	Queja	Yo dira que a las 12:00pm no deberia estar uno después de terminar una quimio sin desayunar, esos analisis no van a salir bien, le pedimos que estén pendiente a la facturación. Muy lentos.	Tiempo de Espera	Facturacion Laboratorio	09/02/2026	16/02/2026	12/02/2026	Debido a que el proceso requiere la validacion detallada ante la ANS y la habiamos implementado una nueva estrategia operativa anticipando el inicio de facturación a las 6:00 a.m. Esta medida nos permite agilizar el flujo de expedientes y reducir significativamente los tiempos de respuesta. Confiamos en que, en su proxima visita, notará una atención más fluida.	Proceso	No tiene numero de contacto	09/02/2026	2		
06/02/2026	Buzon	Wendy Hernandez	829-783-5222	Felicitation	Muy buenos dias les escribo las siguientes lineas para sugerir que la empleada del departamento de citas Johanny Javier me gustaria que ella retome el lugar anterior de trabajo, es una empleada muy simpatica y servicial, es paciente, tiene mucha empatia con los pacientes, es amable y tratarme a los pacientes paz y seguridad.	Motivacion	Division de Servicio de Atencion al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por externalizar sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volvera a la posicion, ya que el personal de Atencion al Usuario tiene rotacion.	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta	17/02/2026	8		
06/02/2026	Buzon	Paola Guzman	829-966-3409	Sugerencia	Retornar a Johanny Javier a control de citas, necesitamos personas como ella que nos orientadas al servicio en un departamento como este. Los baños del primer piso, mejorar la higiene.	Motivacion	Division de Servicio de Atencion al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Buenas tardes, estamos estor/zandanos en brindar un buen servicio, hemos dejado personal permanentemente en los baños especialmente en la mañana cuando acciden un mayor numero de pacientes en los demás turnos estuando el personal de atención.	Cerrado	OK	17/02/2026	8		
06/02/2026	Buzon	Paola Guzman	829-966-3409	Queja	Retornar a Johanny Javier a control de citas, necesitamos personas como ella que nos orientadas al servicio en un departamento como este. Los baños del primer piso, mejorar la higiene.	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	Buenas tardes, estamos estor/zandanos en brindar un buen servicio, hemos dejado personal permanentemente en los baños especialmente en la mañana cuando acciden un mayor numero de pacientes en los demás turnos estuando el personal de atención.	Proceso	Si, los baños pueden corroborar estuve reciente y vi una chica en los baños. Gracias por leerlos	17/02/2026			

incart M

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

J. Boyer



**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
 DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026**

06/02/2026	Buon	Adrian Mateo	829-606-0389	Felicitation	Por favor queremos que nos reintegren a la señoora Johnny Javier	Motivacion	Division de Servicio de Atencion al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por extemar sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volvera a la posicion, ya que el personal de Atencion al Usuario tiene rotacion.	Cerrado	Ok, gracias	17/02/2026	8		
06/02/2026	Buon	Santo Barz	809-440-3226	Felicitation	Por favor quiero que reintegren a control de citas a Johnny Javier	Motivacion	Division de Servicio de Atencion al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por extemar sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volvera a la posicion, ya que el personal de Atencion al Usuario tiene rotacion.	Cerrado	Telefono apagado	17/02/2026	8		
06/02/2026	Buon	Leonora Nova Mateo	849-287-7107	Queja	Buono yo sugiero que el sector salud no esta nada bien porque ha ido de mal en peor con nosotros los que no tenemos un buen seguro, y en cuanto al hospital INCART les puedo decir que yo no es lo mismo; antes habia mas atencion con el usuario, yo he venido aqui con mi madre y en el area de emergencia ni siquiera una camilla hay y mi madre con una condicion de una fractura de femur, para un internamiento hay que esperar demostado para una cama. La seguridad: a algunos de le preguntas y no saben o te mandan a la parte no indicada, lo unico es que yo quiero que mejoren o que sean como antes la atencion que tenia este hospital, porque lo digo por experiencia que me acontecen aqui, el sistema administrativo ya no es igual, la limpieza de las habitaciones ya no es la misma, cuando no es una cosa es otra, limpian poco las habitaciones, cosas que antes no eran asi, es cuando lo que tempo que decir. Gracias	Tempo de Espera	Departamento Medico	09/02/2026	16/02/2026						-32900		
06/02/2026	Buon	Leonora Nova Mateo	849-287-7107	Queja	Buono yo sugiero que el sector salud no esta nada bien porque ha ido de mal en peor con nosotros, los que no tenemos un buen seguro, y en cuanto al hospital INCART les puedo decir que yo no es lo mismo; antes habia mas atencion con el usuario, yo he venido aqui con mi madre y en el area de emergencia ni siquiera una camilla hay y mi madre con una condicion de una fractura de femur, para un internamiento hay que esperar demostado para una cama. La seguridad: a algunos de le preguntas y no saben o te mandan a la parte no indicada, lo unico es que yo quiero que mejoren o que sean como antes la atencion que tenia este hospital, porque lo digo por experiencia que me acontecen aqui, el sistema administrativo ya no es igual, la limpieza de las habitaciones ya no es la misma, cuando no es una cosa es otra, limpian poco las habitaciones, cosas que antes no eran asi, es cuando lo que tempo que decir. Gracias	Comunicacion e Informacion	Seguridad	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	!! Buenos dias y bendiciones!! Conocimiento a la parte de bien direccionar a nuestros usuarios y acompañarlos, pedimos las más sinceras disculpas. Estamos fortaleciendo a nuestro personal de seguridad sobre la parte de dar informaciones precisas, y en caso de no poder hacerlo, redireccionar a los usuarios al counter de Atencion al Usuario, quienes le podrán dar informaciones más claras sobre cualquier inquietud acerca de nuestros servicios y lugares. Gracias	Proceso	Ok, gracias	17/02/2026	8		

GERENCIA CALIDAD
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026

06/02/2026	Bucon	Leonora Nova Mateo	849-287-7107	Queja	Bueno yo sugiero que el sector salud no esta nada bien porque ha ido de mal en peor con nosotros los que no tenemos un buen seguro, y en cuanto al hospital INCART las puedo decir que va no es lo mismo, antes habia mas atencion con el usuario, yo he venido aqui con mi madre y en el área de emergencia al siquiera una camilla hay y mi madre con una condición de una fractura se feno, para un internamiento hay que esperar demasiado para una cama La seguridad: a algunos su le preguntas y no saben o te mandan a la parte no indicada, lo unico es que yo quiero que mejoren o que sean como antes la atención que tenia este hospital, porque lo digo por experiencia que me acontecen aqui, el sistema administrativo ya no es igual, la limpieza de las habitaciones ya no es la misma, cuando no es una cosa es otra, limpian poco las habitaciones, cosas que antes no eran así, es cuanto lo que tengo que decir, Gracias.	Limpieza	Division de Hospitalaria Hospitalaria	09/02/2026	16/02/2026	11/02/2026	Buenas tardes, le agradecemos su comentario, en lo que concierne a la limpieza estamos impartiendo talleres de limpieza hospitalaria a nuestros colaboradores para que puedan brindar un mejor servicio a los usuarios del INCART.	Proceso	Así es	17/02/2026	8
06/02/2026	Bucon	Martica Delgado	809-420-8704	Felicitación	Dios les bendiga, es para pedirles por favor si pueden reintegrar a control de citas a El joven Johnny Javier, ya que es una persona muy capaz en lo que hace, muy solidaria y responsable.	Motivación	Division de Servicio de Atención al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por externalizar sus felicitaciones las estaremos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volverá a la posición, ya que el personal de atención al Usuario tiene rotación	Cerrado	Ok, gracias, es una joven que ayuda bastante	17/02/2026	8
06/02/2026	Bucon	Berghina	829-758-1824	Felicitación	Quiero que integren a control de citas a Johnny Javier	Motivación	Division de Servicio de Atención al Usuario	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Gracias por externalizar sus felicitaciones las estaremos compartiendo con la colaboradora. En su momento ella volverá a la posición, ya que el personal de atención al Usuario tiene rotación	Cerrado	Ok, ella es muy buena empleada	17/02/2026	8
06/02/2026	Bucon	Judith Aquino	809-219-8671	Queja	Sugiero que sean los mas profesionales posible en este departamento, ya que la empresa no es lo suyo, y a la Directora de centro (INCART) que se ponga a hacer su trabajo. ¿Como es posible que se tome un mes y 15 días para traer un medicamento de donde sea? Ojala sea de china y las citas estan igual de lejos. No haga que la sustituyan tan rapido, no es un apagon. Mucho tiempo para hacer un estudio o esperar un medicamento.	Disponibilidad del Servicio	Dirección INCART	09/02/2026	16/02/2026	17/02/2026	Estamos trabajando y dando seguimiento de cerca la recepción del kit para la realización de estos estudios	Proceso	Ok, me estarían llamando para la cita de este estudio	24/02/2026	13
06/02/2026	Personal	José Reyes Espinosa	809-437-2862	Queja	El paciente indica que se realizó una biopsia el día 15/12/25 y que al día de hoy 06/02/26 aun los resultados no estaban listos, a pesar de que el tiempo que le habian dicho para la entrega ya se ha cumplido	Tiempo de Espera	Seccion de Laboratorio de Anatomia Patologica	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Saludos, pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados, se están priorizando los casos según urgencia o se requieran por los usuarios. Nota: Los resultados fueron entregados el 06/02/26.	Proceso	Telefono apagado	17/02/2026	8
06/02/2026	Personal	Alexa Garcia/Luis de La Rosa	809-860-3244	Queja	Indican que su familiar tiene diagnostico de cancer de prostata, que lo mandan a repetir los mismos estudios y no inician un tratamiento, informan que la Dra. Lisette Cedeno Traveras, no le brinda informacion clara. Adicional a esto tardan mucho para la entrega de los resultados de la biopsia	Tiempo de Espera	Division de Especialidades Quirurgicas	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Le informamos que hemos implementado un plan de mejora y estamos agilizando las salidas de las biopsias, esto con el fin de que no se siga repitiendo esta situación	Proceso	Ok, muchas gracias.	17/02/2026	8
06/02/2026	Personal	Alexa Garcia/Luis de La Rosa	809-860-3244	Queja	Indican que su familiar tiene diagnostico de cancer de prostata, que lo mandan a repetir los mismos estudios y no inician un tratamiento, informan que la Dra. Lisette Cedeno Traveras, no le brinda informacion clara. Adicional a esto tardan mucho para la entrega de los resultados de la biopsia	Tiempo de Espera	Seccion de Laboratorio de Anatomia Patologica	09/02/2026	16/02/2026	09/02/2026	Pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Le informamos que hemos implementado un plan de mejora y estamos agilizando las salidas de las biopsias, esto con el fin de que no se siga repitiendo esta situación	Proceso	Ok, muchas gracias.	17/02/2026	8



GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026**

10/02/2026	Personal	Andy Matos Castillo	829-975-9691	Queja	El familiar se queja porque solicito el informe médico para llevarse a la paciente a su país de origen (Venezuela); el martes pasado paso por aquí y le indicaron que faltaba una firma, y al día de hoy le continúan diciendo que falta una firma para poder entregarle dicho expediente. El expresa que a su familia luego de la cirugía se le quitaron 2 grapas, el lo informo en la estación de enfermeras y según su parecer estas no lo informaron al médico tratante, esto desencadenó que la herida se abiera completamente y ahora tiene una infección y está ingresa en el área de cuidados intensivos. También indica que las curas eran realizadas de forma rápida o cuando el no estaba, para que no se diera cuenta de la gravedad de la situación.	Tiempo de Espera	Departamento Médico	13/02/2026	20/02/2026	20/02/2026	Estamos realizando un levantamiento del proceso para verificar donde podemos mejorar y de este modo para agilizar y dar una respuesta más rápida a los usuarios.	Proceso	Se le dio asistencia vía el Departamento de Calidad en la Gestión para agilizar el proceso. Agradecieron el apoyo del Departamento De Calidad, del personal de Seguridad y Gestión al Usuario por su amabilidad y trato humanitario, pero no del personal Médico y personal de Enfermería. (La paciente murió el mismo día que pusieron la queja).				32902	
10/02/2026	Personal	Andy Matos Castillo	829-975-9691	Queja	El familiar se queja porque solicito el informe médico para llevarse a la paciente a su país de origen (Venezuela); el martes pasado paso por aquí y le indicaron que faltaba una firma, y al día de hoy le continúan diciendo que falta una firma para poder entregarle dicho expediente. El expresa que a su familia luego de la cirugía se le quitaron 2 grapas, el lo informo en la estación de enfermeras y según su parecer estas no lo informaron al médico tratante, esto desencadenó que la herida se abiera completamente y ahora tiene una infección y está ingresa en el área de cuidados intensivos. También indica que las curas eran realizadas de forma rápida o cuando el no estaba, para que no se diera cuenta de la gravedad de la situación.	Atencion Medica	Division de Enfermería	13/02/2026	20/02/2026	15/02/2026	En su momento si se le informo al médico, esa paciente estuvo con complicaciones desde el momento de la cirugía, ante cualquier otra información comunicarse con el centro quirúrgico	Cerrado	Se le dio asistencia via el Departamento de Calidad en la Gestión para agilizar el proceso. Agradecieron el apoyo del Departamento De Calidad, del personal de Seguridad y Gestión al Usuario por su amabilidad y trato humanitario, pero no del personal Médico y personal de Enfermería. (La paciente murió el mismo día que pusieron la queja).				5	
12/02/2026	Personal	Angelina Feliz Ferrera	849-470-8420	Sugerencia	Cada vez que va a sellar una receta el personal no esta, porque se fue a comer, o porque va la oficina esta cerrado. Siempre le ha pasado en la hora del almuerzo con excepción de ayer que vinieron a las 4:00pm y va el personal a cargo de esto se habia retirado. Sigue que mientras estén consultando haya un personal disponible para realizar el sellado de las recetas.	Disponibilidad del Servicio	Departamento Médico	13/02/2026	20/02/2026	20/02/2026	Estamos realizando un levantamiento del proceso para verificar donde podemos mejorar y de este modo para agilizar y dar una respuesta más rápida a los usuarios.	Proceso	Muchasimas gracias				9	
13/02/2026	Baños	N/A	N/A	Queja	Baños en muy mal estado; sucios y con muy mal olor.	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	13/02/2026	20/02/2026	19/02/2026	Saludos, agradecemos su comentario. Le informamos que estamos en un proceso de renovación de los baños, se estamos dando seguimiento a cualquier problema que presenten los mismos, emperezaremos a instalar de nuevo los ambientadores desodorizantes en cada baño de cada piso	Proceso	Sin numero de contacto				5	
13/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Felicitación	La señora Mildred es muy atenta y siempre está dispuesta para ayudar.	Motivacion	Division de Servicio de Atención al Usuario	13/02/2026	20/02/2026	20/02/2026	Gracias por externar sus felicitaciones las estamos compartiendo con la colaboradora	Cerrado	Sin numero de contacto				6	
13/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	Deben de entrenar a los auxiliares; de que los pacientes son los mas importantes y no ellos. Que traten con amabilidad a los pacientes pues, es con personas enfermas con problemas de salud. A los doctores, recordarle que los pacientes no son maquinas, son personas.	Trato Humanitario	Departamento Médico	13/02/2026	20/02/2026	17/02/2026	Agradecemos nos hiciera llegar la información, estamos solicitando al personal médico mejorar el trato humanitario	Proceso	Sin numero de contacto				3	

incart **M**

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

[Firma]

CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE ENERO 2026 AL 25 DE FEBRERO 2026

20/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	Los pacientes de laboratorio sufren mucho, llegamos a las 5:00am y son las 12:00pm y ellos haciendo cuentas y muy pesadas que son. Traen que la doctora llegue mas temprano, se lo gana muy rápido, llegan cuando quieren, (Que van a)	Tempo de Espera	Oncología Médica	20/02/2026	02/03/2026					-32910	27-feb	
20/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	Dos mañ no es justo que uno venga a las 5:00 de la mañana, facture temprano y la doctora llegue a las 11:00 de la mañana. Sean mas humanos, a las quinhor hay que venir 2 veces mas es posible.	Tempo de Espera	Oncología Médica	20/02/2026	02/03/2026					-32910	27-feb	
20/02/2026	Buzón	Aranimo	N/A	Queja	Debería de darle prioridad a los pacientes recién operados, para que no deban de esperar tanto tiempo en espera e incomodados.	Tempo de Espera	Facturacion primer nivel	20/02/2026	02/03/2026					-32910	27-feb	
20/02/2026	Buzón	Gefri Colon	gefri16@gmail.com, 1-517-415-5513	Queja	Por favor, limpien mejor los baños.	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	20/02/2026	02/03/2026	23/02/2026	Saludos, agradecemos genuinamente su comentario, estamos esforzandonos para brindar un mejor servicio en los baños.	Proceso			-32910	27-feb
20/02/2026	Buzón	Altagracia Mora	809-914-3481	Queja	Es un abuso que los pacientes llegan a la hora de su cita y los doctores lleguen 2 o 3 horas despues. Estos pacientes que vienen son especiales y no pueden durar tanto en espera. Tengo a mi esposo	Tempo de Espera	Centro de Medicina Interna	20/02/2026	02/03/2026					-32910	27-feb	
20/02/2026	Buzón	N/A	N/A	Queja	Doctora Merygo, llega tarde a cardiología.	Tempo de Espera	Centro de Medicina Interna	20/02/2026	02/03/2026					-32910	27-feb	
20/02/2026	Buzón	Carmen Feliz	809-602-6886	Sugerencia	Veo necesario por la gran demanda de servicios la necesidad de un mayor personal médico, administrativo y de servicios generales para que sigan garantizando la calidad y eficiencia del servicio. Deberia de crear otros centros similares, son importantes y ofrecen un excelente servicio. Prestar una mayor atención a los baños, especialmente del 1er y 2do nivel, pequeños detalles se deterioran y en la medida que los descuidan dan muy mala imagen y van en detrimento del servicio.	Confort	Dirección INCAH	20/02/2026	02/03/2026					-32910	27-feb	
20/02/2026	Buzón	Carmen Feliz	809-602-6886	Queja	Veo necesario por la gran demanda de servicios la necesidad de un mayor personal médico, administrativo y de servicios generales para que sigan garantizando la calidad y eficiencia del servicio. Deberia de crear otros centros similares, son importantes y ofrecen un excelente servicio. Prestar una mayor atención a los baños, especialmente del 1er y 2do nivel, pequeños detalles se deterioran y en la medida que los descuidan dan muy mala imagen y van en detrimento del servicio.	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	20/02/2026	02/03/2026	23/02/2026	Saludos, agradecemos genuinamente su comentario estamos trabajando para poder brindar un mejor servicio en la limpieza de los baños y en todas las áreas del hospital	Proceso			-32910	27-feb
19/02/2026	Personal	Jabiel Emilio Montero Encarnacion	829-638-5151	Queja	El paciente indica que fue referido desde el area de Atención Inmediata a consulta con el Dr. Jackish el día 17 de febrero del presente año. Es ese momento se le agilo una cita para el día siguiente, 18/02/26 con la Dra. Monte de Oca. Sin embargo, al presentarse a dicha consulta no fue atendido por la doctora, ya que el referido indicaba que la cita correspondia con el Dr. Jackish. Posteriormente el paciente programa una nueva cita para el jueves, 19/02/26 con el Dr. Jackish, según refiere, el doctor le informó que no atendía pacientes provenientes de la Dra. Montes de Oca y que para poder evaluarlo debía dirigirse al Departamento Médico a fin de obtener autorización correspondiente.	Comunicacion e Informacion	Division de Servicio de Atención al Usuario	20/02/2026	02/03/2026	23/02/2026	Gracias por external su queja, en lo que compete con la asignacion de citas, socializaremos con el personal, indicando respetar los referimientos exclusivos a los médicos, aunque por parte de Dirección Médica se nos indica que los pacientes son del servicio y dependiendo la urgencia se puede colocar con cualquiera de los médicos del área	proceso			-32909	27-feb

CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026

Fecha de entrada	Via de entrada	Nombre del usuario	Fecha de contacto (Teléfono/como 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 liberada al usuario	Respuestas a tiempo (15 días laborales)	Días tardados
26/02/2026	Buzón	Atlagracia Feliz	sin contacto	Felicitación	Dios les bendiga a todos los que laboran en esta institución, les de vida y bendiciones abundantes por su buen servicio. Muchas gracias.	Motivación	Dirección INCAART	26/02/2026	06/03/2026	26/02/2026	Saludos, agradeceremos nos hiciera llegar sus consideraciones de los servicios recibidos en la institución. Bendiciones a usted también.	Cerrado	sin numero de contacto	26/02/2026	1	27 Feb
26/02/2026	Buzón	Rafael Alcantara	sin contacto	Queja	Por favor la Dra. Rodriguez entra muy tarde a consulta, aqui vienen personas de Higuer, Barahona, San Juan, Elias Pita, etc. Cuando le van a dar terapia llega muy tarde al hospital de Dia y le deja para el otro día porque es muy tarde, hay personas que vivimos lejos de la capital y queremos regresar el mismo día.	Tiempo de Espera	Oncología Médica	26/02/2026	06/03/2026	26/02/2026	Saludos, pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados. En la institución, nuestra prioridad es brindar una atención de calidad y calidez. Entendemos que el tiempo de espera en consulta puede ser inquietante, nuestro equipo inicia la jornada a las 7:30 a.m. atendiendo a los pacientes hospitalizados (un promedio de 22 casos complejos), asegurándonos de que cada uno reciba el seguimiento médico y humano que merece. Al ser un hospital docente, también dedicamos tiempo a la formación de nuevos especialistas, luego de esto, nuestros médicos se incorporan de inmediato a las consultas externas. Estamos trabajando activamente con nuestra Dirección y Recursos Humanos para fortalecer el equipo y agilizar estos tiempos, porque su bienestar y su tiempo son sagrados para nosotros. Agradecemos su paciencia mientras gestionamos la incorporación de más personal.	Proceso	sin numero de contacto	26/02/2026	1	27 Feb
26/02/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Muchas felicitades a la Dra. Acosta por su ayuda como siempre. Dios la bendiga y mucha salud	Motivación	Centro de Hospital de Dia	26/02/2026	06/03/2026	02/03/2026	Gracias por sus felicitaciones, nuestra misión es siempre fomentar las buenas atenciones en las diferentes áreas de manera continua, para así mantener y brindar un buen servicio.	Cerrado	sin numero de contacto	02/03/2026	2	27 Feb
26/02/2026	Buzón	Clariana Javier	809-341-0616	Queja	Buenas tardes, la queja mia es que en facturación duran pila para facturarle a uno y ellos en chatto y cuento, y cuando les da la gema, le facturan y cuando uno va a su consultorio ya la doctora se fue, entonces, tiene uno que coger otra cita. Así no, uno pierde tiempo aquí. Ponerle más atención a esta parte. No al uso de teléfono mientras trabajan, más atención y más educación, les hablan mal a las personas.	Tiempo de Espera	Facturación primer nivel	26/02/2026	06/03/2026	09/03/2026	Lamentamos los inconvenientes en su proceso. Estamos trabajando activamente en la mejora de nuestros servicios y el trato al usuario; por ello, hemos implementado un plan piloto que da inicio al proceso de facturación a las 6:30 a. m. para agilizar las atenciones y evitar que pierda su cita médica.	Proceso	Me disculpan, pero es que cada vez que voygo es lo mismo y eso que lo hago cada 6 meses facturo y el médico se me va, duran mucho	09/03/2026	7	27 Feb
26/02/2026	Buzón	Clariana Javier	809-341-0616	Queja	Buenas tardes, la queja mia es que en facturación duran pila para facturarle a uno y ellos en chatto y cuento, y cuando les da la gema, le facturan y cuando uno va a su consultorio ya la doctora se fue, entonces, tiene uno que coger otra cita. Así no, uno pierde tiempo aquí. Ponerle más atención a esta parte. No al uso de teléfono mientras trabajan, más atención y más educación, les hablan mal a las personas.	Trato Humanitario	Facturación primer nivel	26/02/2026	06/03/2026	09/03/2026	Le informamos que, aunque las normas sobre el uso de dispositivos móviles ya están establecidas, estaremos aplicándolas con mayor rigor y procedimientos a tomar las medidas de lugar cuando las mismas no sean cumplidas.	Cerrado	No es que no lo usen pero que terminen con los pacientes y luego cuando no tengan nadie esperando pues usenlo.	09/03/2026	7	27 Feb
26/02/2026	Buzón	Ani Valencuela	829-584-9141	Queja	Que vergüenza la poca higiene que hay en estos baños: sin pueras, sin papel, jabones llenos, mal olor, a putrefacción. Si hace falta personal, aquí está mi contacto porque da mucha vergüenza	Limpeza	Division de Hostelería Hospitalaria	26/02/2026	06/03/2026	02/03/2026	Saludos, agradeceremos su comentario, le informamos que se está realizando un plan de acción para la mejora de los baños, estaremos capacitando a un nuevo personal en limpieza hospitalaria, para brindar un mejor servicio.	proceso	Perfecto	09/03/2026	7	27 Feb

incart

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

P. Bayes

CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026

26/02/2026	Buzón	Ani Valenzuela	829-584-9141	Felicitación	Robinson es el mejor enfermero, ojalá todos fueran como él. Si todos fueran como él, el mundo fuera diferente, se merece su reconocimiento cada vez.	Motivación	División de Enfermería	26/02/2026	06/03/2026	02/03/2026	Saludos, muchas gracias por las felicitaciones, las estaremos compartiendo con nuestro colaborador.	cerrado	Perfecto, es el mejor colaborador que tienen	09/03/2026	7	27-feb
26/02/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Robinson es enfermero es el mejor, atienden sin distinción de persona. Merece ser reconocido siempre, excelente ser humano.	Motivación	División de Enfermería	26/02/2026	06/03/2026	02/03/2026	Saludos, muchas gracias por las felicitaciones, las estaremos compartiendo con nuestro colaborador.	cerrado	sin numero de contacto	02/03/2026	2	27-feb
26/02/2026	Buzón	Isabel De Los Santos	809-654-0735	Queja	El personal de facturación del laboratorio da muy mal servicio en atención y los turnos al usuario, las personas que llegan temprano deben de tener mejor trato en el turno, ya que por esa razón llegan temprano, para así atenderse temprano. Eso debe de mejorar, así todos tendríamos mejor manejo en esa área.	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	26/02/2026	06/03/2026	09/03/2026	Lamentamos por inconvenientes ocasionados, al mismo tiempo le agradeceremos su reporte y le informamos que hemos analizado su inquietud para optimizar el flujo de atención, al respecto, es importante aclarar que la distribución de turnos y	cerrado	Telefono apagado	09/03/2026	7	27-feb
26/02/2026	Buzón	Isabel De Los Santos	809-654-0735	Queja	Deben de tratar de dar el servicio en el orden correcto, ya que el usuario llega temprano y no se le da el servicio requerido en su orden. Sin darnos los tickets de favoritismo a los pacientes de incapacidad, deben de también atender al paciente que llega temprano a su hora, no dejarlo tarde de su turno.	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	26/02/2026	06/03/2026	09/03/2026	Lamentamos los inconvenientes ocasionados, al mismo tiempo le agradeceremos su reporte y le informamos que hemos analizado su inquietud para optimizar el flujo de atención, al respecto, es importante aclarar que la distribución de turnos y	cerrado	Telefono apagado	09/03/2026	7	27-feb
26/02/2026	Buzón	Ailin De Los Santos	809-803-9820	Queja	Si usted sabe que va a durar mucho, ¿para que me dicen que espere "un momento"? Descartada, me ilusionaste, yo creí que me iba de una vez. Para la proxima me dice "valla a desayunarse o pongame a caminar, porque esto va para largo". Ahora usted me debe a empujadas por la espera. Sin sentimientos. Brindan desayuno mientras uno espera, porque el hambre nos va a matar.	Tiempo de Espera	Sección de Laboratorio de Anatomía Patológica	26/02/2026	06/03/2026		Lamentamos los inconvenientes ocasionados, al mismo tiempo le agradeceremos su reporte y le informamos que hemos analizado su inquietud para optimizar el flujo de atención, al respecto, es importante aclarar que la distribución de turnos y la validación de prioridades son gestionadas por el equipo de atención al usuario, quienes nos brindan el soporte necesario en esta etapa del proceso. No obstante, estamos coordinando estrechamente con dicha área para revisar los protocolos de asignación y asegurar que el orden de	cerrado	Telefono apagado	09/03/2026	7	27-feb
26/02/2026	Buzón	Isabel De Los Santos	809-654-0735	Queja	En el área de facturación para el laboratorio deben de tener mejor manera de dar los turnos, ya que hay personas que llegan temprano para hacerse sus análisis y son ignorados en el turno por el favoritismo, deben de mejorar eso ya que a mi no se me ha tomado en cuenta en el turno	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	26/02/2026	06/03/2026	09/03/2026	Lamentamos los inconvenientes ocasionados, al mismo tiempo le agradeceremos su reporte y le informamos que hemos analizado su inquietud para optimizar el flujo de atención, al respecto, es importante aclarar que la distribución de turnos y la validación de prioridades son gestionadas por el equipo de atención al usuario, quienes nos brindan el soporte necesario en esta etapa del proceso. No obstante, estamos	cerrado	Telefono apagado	09/03/2026	7	27-feb

incart

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

J. Boya

CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026

26/02/2026	Buon	Isabel De Los Santos	809-654-0735	Sugerencia	Los turnos de color rojo deben ser cambiados a las personas de especiales por el verde y el turno del ticket rojo debe ser dado según el orden, así sería mejor forma y así no sería mal manejo y todos tendrían mejor atención y nadie se fuera del tiempo del que llega temprano. Eso es lo que debería de hacer en los turnos de tickets rojos de facturación de laboratorio. Es para un mejor servicio con referencia a los turnos por llegada, así no sea abuso de los turnos por la llegada, no por favoritismo de las personas que manejan los tickets verdes para especiales. Gracias.	Tempo de Espera	Facturación Laboratorio	26/02/2026	06/03/2026	09/03/2026	Lamentamos los inconvenientes ocasionados, al mismo tiempo le agradeceremos su reporte y le informamos que hemos analizado su inquietud para optimizar el flujo de atención; al respecto, es importante aclarar que la distribución de turnos y la validación de prioridades son gestionadas por el equipo de atención al usuario, quienes nos brindan el soporte necesario en esta etapa del proceso. No obstante, estamos coordinando estrechamente con dicha área para revisar los protocolos de asignación y asegurar que el orden de llegada sea respetado rigurosamente, garantizando así un servicio más ágil y eficiente para todos nuestros pacientes.	cerrado	Telefono apagado	09/03/2026	7	27/feb
26/02/2026	Buon	Isabel De Los Santos	809-654-0735	Felicitación	Las personas que trabajan en el laboratorio, trabajan muy eficientes, ya llegan temprano y dan un buen servicio. Es muy eficiente y rápido. Están trabajando bien.	Motivación	Seccion de Laboratorio Clinico	26/02/2026	06/03/2026	04/03/2026	Gracias. Esta felicitación estará siendo socializada con todo el personal.	Cerrado	Telefono apagado	09/03/2026	7	27/feb
26/02/2026	Buon	Pera Garcia	829-770-1383	Queja	Mejorar los baños	Limpeza	Division de Hospitalaria	26/02/2026	06/03/2026	02/03/2026	Saludos, agradecemos su comentario, le informamos que se está realizando un plan de acción para la mejora de los baños, estaremos capacitando a un nuevo personal en limpieza hospitalaria, para brindar un mejor servicio.	proceso	Que bueno, me alegra	09/03/2026	7	27/feb
26/02/2026	Buon	Garcia	sin contacto	Felicitación	La atención fue excelente, estoy encantada con el trato recibido por Franelia y Vaquelin. Felicitaciones para ellas y muchas bendiciones.	Motivación	Seccion de Diagnostico e Imágenes	26/02/2026	06/03/2026	02/03/2026	Saludos, agradecemos sus felicitaciones, las estaremos socializando con las colaboradoras.	cerrado	sin numero de contacto	02/03/2026	2	27/feb
26/02/2026	Personal	Ilhanha Sanchez	829-652-0425	Queja	El familiar se queja por el tiempo de espera al momento de darle el alta a su paciente, están esperando desde la mañana del día 26/02/26, se acercaron al Departamento de Calidad para solicitar que les ayuden con agilizar el proceso, ya que viven en Samaná, no tienen familias aquí y no quieren irse tarde	Tempo de Espera	Division de Facturacion y Seguro Medico	26/02/2026	06/03/2026	09/03/2026	Saludos, le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Le informamos que el proceso de facturación de alta depende de una cadena de validaciones previas, no obstante, estamos trabajando en estrecha coordinación con los departamentos involucrados para agilizar estos flujos internos y reducir el tiempo de respuesta final hacia nuestros pacientes	proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta	09/03/2026	7	27/feb


incart **M**

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

P. Reyes

CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026

26/02/2026	Buzón	Martín Maldonado	809-997-2127	Queja	Estoy esperando un reembolso desde junio 2025 y cada vez que pregunto, solo me dicen que debo esperar a que me llamen. Considero esa situación muy crítica, deben mejorar esa parte urgente!	Tiempo de Espera	División de Tesorería	26/02/2026	06/03/2026	24/03/2026	El departamento de finanzas realizó la gestión con el organo competente para la aprobación de los fondos para poder realizar los reembolsos correspondientes. A medida que se vallan agotando los procesos se estarán comunicando con el paciente para realizar los reembolsos.	proceso			-32914	27/fab	
06/03/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Dra Acosta que Dios te proteja siempre, gracias por todo	Motivación	Centro de Hospital de Día	09/03/2026	16/03/2026	20/03/2026	Gracias por las felicitaciones recibidas, continuaremos fomentando las buenas atenciones en el área de manera continua.	cerrado	sin número de contacto	20/03/2026		11	
06/03/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Dra. Acosta, muchas felicidades. Gracias por toda su ayuda Dios la bendiga	Motivación	Centro de Hospital de Día	09/03/2026	16/03/2026	20/03/2026	Gracias por las felicitaciones recibidas, continuaremos fomentando las buenas atenciones en el área de manera continua.	cerrado	sin número de contacto	20/03/2026		11	
06/03/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Sugerencia	Recomendamos que cuando un paciente fallece y es asegurado, debe de haber un opción de poder hacer un depósito y al final buscar la cuenta definitiva	Confort	Division de Facturación y Seguro Médico	09/03/2026	16/03/2026	09/01/2026	Es es el proceso nuestro, es lo que hacemos diariamente si la cuenta no es cerrada en el momento.	cerrado	sin número de contacto	09/03/2026		2	
06/03/2026	Buzón	Bryan Perata	849-878-9927	Queja	Por favor esta pintura economica que ustedes usan, no la vuelvan a usar por favor que hiede mucho	Confort	Sección de Mantenimiento	09/03/2026	16/03/2026						-32920		
06/03/2026	Buzón	Luis Manuel Isabel Martinez	829-277-0832	Queja	Si. El proceso es muy lento. Deben enviar los resultados de los analisis por correo. Hay pacientes de interior y solo tenemos que pagar pasaje para buscar resultados. El Estado debe de ser más eficiente que el sector privado. Somos mejores la eficiencia es la diferencia	Confort	Sección de Laboratorio Clínico	16/03/2026	26/03/2026						-32920		
09/03/2026	Personal	Maria Elena Mercedes	829-666-8908	Queja	El familiar se queja del maltrato recibido por el personal de seguridad del 4to piso (Vaharaj), ya que según nos indica esta le hablo mal y alto como si estuviera tratando con niños. Ella tenía que estar moviéndose del área para hacer diligencias, porque iban a operar a su padre de emergencia y la forma en la que fue tratada no fue la adecuada, ella entiende que, si por procedimientos no se permite hacer algo, debe de ser informado de forma correcta, sin alzar la voz y tomando en cuenta que no es con muchachos que está tratando, sino con personas adultas que vienen con situaciones. Solicita que la seguridad tenga un mejor manejo y comunicación con los familiares de los pacientes.	Trato humanitario	Seguridad		17/03/2026	24/03/2026						-32921	
10/03/2026	Personal	Maribel Payano Beras	809-453-1166	Queja	El familiar indica que la paciente se realizó un Ecocardiograma en fecha 13/02/2026 y al momento de poner esta queja el día 10/03/2026, el mismo caraca de firma y sello del médico. Anteriormente en fecha 04/12/2025 habia solicitado retirar los resultados, y en fecha	Tiempo de Espera	Centro de Medicina Interna	17/03/2026	24/03/2026						-32922		



M

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

P. Buys

**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
 DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026**

12/03/2026	Redes Sociales	Waldira Lora	829-729-6124	Queja	Saludo, me gustaría saber si hay especialistas cardiocascular. Perfecto y porque hay médicos enviado a paciente que son de ella a otros hospitales, porque supuestamente no hay especialista de esa área, están negándole la salud sabiendo que el cancer es una enfermedad que avanza	Disponibilidad del Servicio	0	12/03/2026	19/03/2026	12/03/2026	<p>.. Saludos cordiales. Agradecemos su inquietud y comprendemos su preocupación. Actualmente, nuestro centro no cuenta con la especialidad de cirugía cardiocascular, por lo que, pensando siempre en el bienestar del paciente, se realizan referencias a otros centros que cuentan con estos servicios para garantizar una atención adecuada y oportuna.</p> <p>Reiteramos nuestro compromiso con el bienestar de cada paciente, procurando siempre canalizar su atención hacia las áreas correspondientes para asegurar el manejo más adecuado de su condición.</p> <p>Quedamos a su disposición para cualquier otra orientación."</p>	cerrado				-32924		
13/03/2026	Buzón	Jose A. Rubio	849-980-6501	Queja	Llegamos al centro a las 5:00 am para realizar el procedimiento de una simulación radiológica, la persona encargada de facturar el procedimiento no llegó por que tuvo un inconveniente y todos los pacientes tuvieron que esperar hasta las 9:00 am que alguien fuera capaz de hacer este procedimiento. Es terrible que solo una persona sea capaz de hacer esto. Las personas que trabajan en esta área deberían de ser capaces de en un momento de necesidad tener la habilidad o disponibilidad de hacer cualquier procedimiento administrativo, no solo una persona en especial.	Tiempo de Espera	Facturación Imágenes	16/03/2026	23/03/2026	23/03/2026	<p>En relación con este caso, tenemos que validar la información porque en el área todos manejan los diferentes procesos, ya que nosotros iniciamos a distribuir las fichas de radiografía a las 7:00am y se le da prioridad. Estaremos validando con su supervisor."</p>					-32925		
13/03/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Felicitación	No tengo queja por ahora, me gusta el servicio que me han brindado y la atención de los empleados. Me sentí bien.	Motivación	Facturación Imágenes	16/03/2026	23/03/2026	23/03/2026	<p>Gracias por su felicitación, será extendida al equipo.</p>	sin número de contacto				-32925		
13/03/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Felicitación	No tengo queja por ahora, me gusta el servicio que me han brindado y la atención de los empleados. Me sentí bien.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	16/03/2026	23/03/2026	23/03/2026	<p>Este mensaje fue enviado por WhatsApp a los digitadores, que son los que se encargan de imprimir y etiquetar los folios de entrega de resultados, para que tengan más cuidado a la hora de prepararlos para su entrega."</p>	sin número de contacto	23/03/2026			-32925		
13/03/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Queja	Entrega de resultado mal, cambiaron los nombres de dos personas con el mismo nombre, pero el apellido distinto.	Comunicación e Información	Sección de Diagnóstico e Imágenes	16/03/2026	23/03/2026	23/03/2026	<p>Con el objetivo de mejorar la atención al usuario el departamento de RRHH ha programado 4 capacitaciones en este año para tratar el tema de humanización de los servicios de salud."</p>	Proceso	Teléfono apagado	24/03/2026		8		
13/03/2026	Buzón	Luis Emilio Perez	849-455-4552	Queja	El personal tiene que ser más amigable y sociable con las personas y no tratarnos como animales de mal gusto y como que es obligado, sino quieren trabajar que declinen del puesto.	Trajo Humanitario	Dirección Gestion Humana	18/03/2026	25/03/2026	18/03/2026	<p>Será descartada, porque se contacto al usuario al número de contacto dejado en la queja y este informa que no ha realizado ninguna queja y no contamos con información suficiente para poder tratar la queja."</p>	cerrado		18/03/2026		4		
13/03/2026	Buzón	Randy Marmol	809-923-3450	Queja	El personal no sabe expresarse y da un trato desagradable.	Trajo Humanitario	Dirección INCAIT	16/03/2026	23/03/2026	18/03/2026								
13/03/2026	Buzón	Manoel Monteiro	829-573-5068	Queja	A paciente ingresado por diopisa abierta tienen que darle mayor información sobre el tiempo que se va a tomar el paciente. A la persona que da la charla también tiene que darle la información a mi hija la registraron a la 3:00 am y eran las 2:00 pm y todavía no la habían entrado a Quiridiano. Por favor mejorar la información dad a los pacientes y acompañante. A veces las personas tienen que ir al baño y que al momento de ir lo llamen.	Comunicación e Información	División de Especialidades Quirúrgicas	16/03/2026	23/03/2026	23/03/2026	<p>En esa área hay un supervisor, pero al momento momento hay personal en el</p>					-32925		
13/03/2026	Buzón	Rosa Ervin Marc	829-296-6219	Queja	Buenos días mi queja es que el sistema de facturación de imágenes es muy lento y cansoso, ya que es como una	Tiempo de Espera	Facturación Imágenes	16/03/2026	23/03/2026	23/03/2026							-32925	

GERENCIA CALIDAD
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
 DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026**

13/03/2026	Buzón	Carmen Nunez	809-552-4362	Queja	Mejorar condición de los baños	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	16/03/2026	23/03/2026	16/03/2026	Buenas tardes, agradecemos el comentario estamos implementando limpiezas continuas en los baños, para ofrecer un mejor servicio nos hubiese gustado saber de que area era ese baño para un seguimiento más directo	Proceso	Los baños son los que estan en el 3do nivel al lado del ascensor fuera de esto el hospital esta muy bonito y con buenas atenciones	24/03/2026	6
13/03/2026	Buzón	Melissa Decena	829-652-2358	Queja	El hospital del día tiene que mejorar la conducta de algunas enfermeras, ya que tratan mal a algunos paciente que no es lo correcto, al igual que a los familiares del paciente. Si entendemos que estamos acá es para que nos den un trato digno y justo, ya que es sufridos lidiar con un tipo de enfermedad que es muy dolorosa, tanto para el paciente como para el familiar. Es muy importante saber como tratar a los pacientes, más cuando están vulnerables en un proceso de cancer donde tanto el paciente como el familiar sufren por la enfermedad y hay muchas enfermeras del hospital de día que tratan a los pacientes y el acompañante mal donde no es debido.	Trato Humanitario	Division de Enfermeria	16/03/2026	23/03/2026	18/03/2026	Se estara conversando con el personal de enfermeria de atención directa, tanto en el horario vespertino como tambien en el matutino, en las reuniones trimestrales, que estamos realizando como departamento el día de la reunion de hospital de día sea el viernes 20 de los presentes, les enviaremos la evidencia del listado de participación	Proceso	Varias llamadas, sin obtener respuesta	24/03/2026	8
13/03/2026	Buzón	sin contacto	sin contacto	Queja	Sugerimos que el personal de enfermeria, sea más sensible que pueda dar respuesta con amabilidad y con empatía.	Trato Humanitario	Division de Enfermeria	16/03/2026	23/03/2026	18/03/2026	Se seguirá en cada reunión enfanzando sobre el trato humanizado y de calidad a los pacientes y usuarios, tambien se estan realizando junto a RH-HH capacitaciones de humanización de los servicios de salud para todo el personal	Proceso cerrado	Ok, me gustaria que a las personas que le dan radio les den prioridad de pasar al área y tomar asiento y así agilizar el proceso.	18/03/2026	4
18/03/2026	Personal	Marielena Navarro	809-569-2266	Queja	Usario se queja de baja temperatura del aire acondicionado en la sala de espera del tercer nivel, menciona que se le han cerrado los bronquios y esta morada debido a esto	Confort	Seccion de Mantenimiento	19/03/2026	26/03/2026		Buenas tardes, agradecemos su comentario, le informamos que estamos cobicando colaboradoras para la limpieza exclusiva de baños, le envíe a cada una esa queja para que nos entiquemos en tener los insumos necesarios en los baños.	Proceso	Teléfono apagado	24/03/2026	5
18/03/2026	Personal	Marielena Navarro	809-569-2266	Queja	Los baños del tercer y primer nivel no hay papel, puertas sin cerradura y cerrer de limpieza obstrucciondo las puertas	Limpieza	Division de Hosteleria Hospitalaria	19/03/2026	26/03/2026	19/03/2026	Buenas tardes, agradecemos su comentario, le informamos que estamos cobicando colaboradoras para la limpieza exclusiva de baños, le envíe a cada una esa queja para que nos entiquemos en tener los insumos necesarios en los baños.	Proceso	Teléfono apagado	24/03/2026	5

incart **M**

GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

P. Buys

**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
 DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026**

20/03/2026	Bucon	Geovanny Martinez	829-718-9476	Queja	Está muy mal el comportamiento, es un desorden por la encargada de la tique porque están llegando tarde.	Tiempo de Espera	Facturación Imágenes	20/03/2026	27/03/2026	23/03/2026	Informamos que, tras finalizar un plan piloto de entrada a las 6:00 a.m. por no cumplir con los indicadores de eficiencia, se procedió a normalizar la jornada a las 7:00 a.m. Hemos identificado que esta transición genera un retraso atípico e inducido en el flujo de atención, afectando deliberadamente la percepción del usuario. Ante esto, la Gerencia ya ha tomado las medidas disciplinarias y de supervisión necesarias con el personal involucrado para garantizar que los ajustes administrativos internos no comprometan la agilidad del servicio ni la experiencia del paciente."	Cerrado	Ok, me gustaría que a las personas que le dan radio les den prioridad de pasar al área y tomar asiento y así agilizar el proceso.	24/03/2026	3
20/03/2026	Bucon	Eliuz Gomez	809-335-4244	Queja	El proceso de Radio Terapia está iniciando tarde porque la joven de facturación está llegando más tarde. En consecuencia, se está retrasando el proceso, favor evaluar que ingrese a las 5:00 am nuevamente.	Tiempo de Espera	Facturación Imágenes	20/03/2026	27/03/2026	23/03/2026	Informamos que, tras finalizar un plan piloto de entrada a las 6:00 a.m. por no cumplir con los indicadores de eficiencia, se procedió a normalizar la jornada a las 7:00 a.m. Hemos identificado que esta transición genera un retraso atípico e inducido en el flujo de atención, afectando deliberadamente la percepción del usuario. Ante esto, la Gerencia ya ha tomado las medidas disciplinarias y de supervisión necesarias con el personal involucrado para garantizar que los ajustes administrativos internos no comprometan la agilidad del servicio ni la experiencia del paciente."	Cerrado	Los felicitó por llamarme para reconfirmarme. Gracias	24/03/2026	3
20/03/2026	Bucon	Juana Felicia	849-806-3342	Queja	Está muy mal el comportamiento, es un desorden por la encargada de los tiques está llegando a la 7:00 y ante era un orden, muy bueno porque ella entraba temprano. Pero es un mal comportamiento, así que por favor queremos esa muchacha en la mañana. Chelís es una persona muy organizada, mantiene el orden.	Tiempo de Espera	Facturación Imágenes	20/03/2026	27/03/2026	23/03/2026	Informamos que, tras finalizar un plan piloto de entrada a las 6:00 a.m. por no cumplir con los indicadores de eficiencia, se procedió a normalizar la jornada a las 7:00 a.m. Hemos identificado que esta transición genera un retraso atípico e inducido en el flujo de atención, afectando deliberadamente la percepción del usuario. Ante esto, la Gerencia ya ha tomado las medidas disciplinarias y de supervisión necesarias con el personal involucrado para garantizar que los ajustes administrativos internos no comprometan la agilidad del servicio ni la experiencia del paciente."	Cerrado	Contoso la Sra. Tania Diaz quien dice ser su hermana y le da a el mensaje	24/03/2026	3

incart **M**
 GERENCIA CALIDAD
 DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
P. Rojas



**CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026**

20/03/2026	Bucon	Nious Valera	849-267-1789	Queja	Soy paciente de radio y a la joven que nos da el servicio la han cambiado el horario, y ahora se ha vuelto un problema cuando tenemos que coger los liques. Por favor pueden ponerla con el horario anterior de la 6:00am para que no se discuta tanto.	Tiempo de Espera	Facturacion Imágenes	20/03/2026	27/03/2026	23/03/2026	Informamos que, tras finalizar un plan piloto de entrada a las 6:00 a.m. por no cumplir con los indicadores de eficiencia, se procedió a normalizar la jornada a las 7:00 a.m. Hemos identificado que esta transición generó un retraso atípico e inducido en el flujo de atención, afectando deliberadamente la recepción del usuario. Ante esto, la Gerencia ya ha tomado las medidas disciplinarias y de supervisión necesarias con el personal involucrado para garantizar que los ajustes administrativos internos no comprometan la agilidad del servicio ni la experiencia del paciente."	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta	24/03/2026	3			
20/03/2026	Bucon	Maria Suarez	849-219-2902	Queja	Mi familiar que es sobreviviente de cáncer. Varias veces ha venido a consulta de neurología con la Dra. de Neurología y van varias veces que ella viene y dicha doctora le habla mal, en una ocasión fue tanta la impotencia que dicho familiar lloró. ¿Que tipo de médico es que están tratando a nuestros adultos mayores? ¿Porque incart se hace la vista gorda del trato del staff y los doctores a los pacientes?	Trato Humanitario	Centro de Medicina Interna	20/03/2026	27/03/2026									
20/03/2026	Bucon	Maria Suarez	849-219-2902	Queja	En los últimos años INCART ha perdido la calidad de los servicios, tanto a nivel de la consulta donde probablemente por saturación en los servicios, ya no se ve a un paciente, sino a un número más, alguien más. Por ver sin mencionar que incluso enfermera no necesariamente del segundo piso, ponen cara por responder una pregunta, ayúdame a alguien, ¿Que está pasando con la humanización de los servicios? ¿Si todos los pacientes están enfermos porque no tratamos con dignidad y respecto? Incluyan a los doctores en los talleres de humanización y servicios humanitario al paciente.	Trato Humanitario	Departamento Médico	20/03/2026	27/03/2026			Informamos que, tras finalizar un plan piloto de entrada a las 6:00 a.m. por no cumplir con los indicadores de eficiencia, se procedió a normalizar la jornada a las 7:00 a.m. Hemos identificado que esta transición generó un retraso atípico e inducido en el flujo de atención, afectando deliberadamente la percepción del usuario. Ante esto, la Gerencia ya ha tomado las medidas disciplinarias y de supervisión necesarias con el personal involucrado para garantizar que los ajustes administrativos internos no comprometan la agilidad del servicio ni la experiencia del paciente."	Cerrado	Contexto la Sra. Josefina peguero quien dice ser su esposa, quien estaba a su lado y por condición con su garanta no podía hablar. Se generaba un caos con los mismos pacientes y tratamos de organizarnos	24/03/2026	3		
20/03/2026	Bucon	Gil M. Duran	823-584-4875	Queja	Si la señorita que se encargaba de organizar a los pacientes de radio ante llegaba a la 6:00 am y organizaba toda a pasar de que eramos poco ahora sea duplicado la cantidad entra a la 7:00 am. Por eso se están formando nuevo conflicto.	Tiempo de Espera	Facturacion Imágenes	20/03/2026	27/03/2026	23/03/2026								

P. Bayar



CONTROL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES
DEL 26 DE FEBRERO 2026 AL 25 DE MARZO 2026

20/03/2026	Bucón	Rosanna Garcia	809-556-3022	Queja	Mi sugerencia es que pongan la facturación a las 6:00 am. Antes estaba así y no había tanta aglomeración, es desesperante esperar hasta la 7:00. Decimos que las personas no son indispensables pero la de facturación del sábado es muy buena en su trabajo.	Tiempo de Espera	Facturación Imágenes	20/03/2026	27/03/2026	23/03/2026	Informamos que, tras finalizar un plan piloto de entrada a las 6:00 a.m. por no cumplir con los indicadores de eficiencia, se procedió a normalizar la jornada a las 7:00 a.m. Hemos identificado que esta transición genero un retraso atípico e inducido en el flujo de atención, afectando deliberadamente la percepción del usuario. Ante esto, la Gerencia ya ha tomado las medidas disciplinarias y de supervisión necesarias con el personal involucrado para garantizar que los ajustes administrativos internos no comprometan la agilidad del servicio ni la experiencia del paciente."	Cerrado	Contexto el Sr. Santiago Lara quien dice ser su esposo y le dara el mensaje.	24/03/2026	3
20/03/2026	Bucón	Yissel Ramon	823-644-8131	Queja	Soy paciente del Rosa Emilia Sanchez de Tabera, es una queja porque llegamos a las 4:00 y salimos tardisimos por el personal que da los tickets de radio terapia está llegando tarde y es un desorden. Ella llegaba a la 6:00 am y todo era bien, ahora es un desorden.	Tiempo de Espera	Facturación Imágenes	20/03/2026	27/03/2026	23/03/2026	Informamos que, tras finalizar un plan piloto de entrada a las 6:00 a.m. por no cumplir con los indicadores de eficiencia, se procedio a normalizar la jornada a las 7:00 a.m. Hemos identificado que esta transicion genero un retraso atípico e inducido en el flujo de atención, afectando deliberadamente la percepción del usuario. Ante esto, la Gerencia ya ha tomado las medidas disciplinarias y de supervisión necesarias con el personal involucrado para garantizar que los ajustes administrativos internos no comprometan la agilidad del servicio ni la experiencia del paciente."	Cerrado	Varas llamadas sin obtener respuesta	24/03/2026	3
23/03/2026	Personal	Francis fernandez	809-857-7422	Queja	La paciente presenta queja formal ante el Departamento de Calidad con relacion al error cometido en el departamento Control de Citas, ya que en el volante impreso su cita estaba para el día 23/03/2026 a las 7:00pm con la Dra. Dyanara Hidalgo y cuando se presenta a facturar, el joven de facturación le indica que en el sistema su cita esta para el turno de la tarde. Del area de facturación la paciente es redireccionada a control de citas para que le arreglen la misma. Cuando regresa a facturación y factura, por ser los turnos por orden de facturación le toca estar en el turno No 23 de la tarde, por lo que se dirige al Departamento de Calidad para poner la queja y solicitar asistencia, ya que ella vino temprano y por un error en el sistema de citas no puede ser la última en ser atendida. La paciente manifiesta inconformidad debido a que realizo la cita con tiempo y en un horario matutino y cuando vino a facturar no aparecia en el sistema en este horario, sino en la tarde y tuvo que realizar tramites adicionales, para al final tener que consultarse en el horario de la tarde.	Comunicacion e Informacion	Division de Servicio de Atención al Usuario	26/03/2026	02/04/2026				-32931		
24/03/2026	Personal	Cecilia Mariano	823-464-7486	Queja	El usuario presenta queja ante el departamento de calidad y explica que tiene un año y siete meses que vino a hacerse un estudio de prueba de congelación y depositaron 7000 peso, pero no le realizaron el estudio y dijeron que le devolverian el dinero lo que hasta la fecha no le han entregado.	Tiempo de Espera	Division de Tesoreria	24/03/2026	31/03/2026	24/03/2026	Investigamos con el departamento de finanzas y nos informaron que están en el listado de devolución de dinero, que se lo daran en efectivo para la proxima semana	Proceso			

