Puente Piedra 06 de Octubre del 2021

NOTA INFORMATIVA N° 310 - 10 - 2021 - JUGC - HCLLH

A ***: Econ. José LINDO CASTRO,***
Jefe de la Oficina de Administración del HCLLH.

ASUNTO ***: Remito Informe - Correo Institucional Agosto 2021***

REFERENCIA *: Informe N° 028-10/2021-VRST-PAU-HCLLH*

Por medio del presente saludo a usted cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho el ***Informe del Consolidado de Consultas y Reclamos de la página Institucional (gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe)****, correspondiente al mes de* ***Setiembre del 2021****, para su conocimiento y fines pertinentes.*

Agradeciendo la atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,

CPC Elizabeth Elias Rodriguez
JEFE UNID DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HCLLH

HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
OFICINA ADMINISTRATIVA
2746 07 OCT. 2021
Nº EXPEDIENTE:
HORA: 11:20 FIRMA:

EER/ fyt
C. Archivo

PERÚ | MINISTERIO DE SALUD | HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ | UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SECRETARIA
06 OCT. 2021
N° EXPEDIENTE
HORA 15:40 h FIRMA
RECIBIDO

INFORME N° 028-10/2021-VRST-PAU-HCLLH

A : **CPC. Elizabeth Erika ELIAS RODRIGUEZ**
Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del HCLLH

ASUNTO : Informe de consolidado Consultas y Reclamos del mes de setiembre
Ref.: **Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe**

FECHA : Puente Piedra, 04 de octubre del 2021

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo, asimismo de remitirle el consolidado de Consultas y Reclamos, correspondiente al mes de setiembre del 2021, interpuesto por nuestros usuarios a través de la página Institucional **Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe**, por lo que procedo a precisar lo siguiente:

Se tiene durante este periodo, 27 interacciones de nuestros usuarios con el canal de atención del correo acotado en el párrafo precedente y fueron atendidos de acuerdo a su contenido.

DENOMINACIÓN	CANTIDAD
Agradecimiento	1
Consulta	17
No precisa	2
Reclamo	5
Solicitud	2
(en blanco)	
Total general	**27**

- **(01) Agradecimiento:** Un usuario agradece por la pronta respuesta de las consultas realizadas a nuestro correo Institucional y la buena gestión.
- **(17) Consultas**: En este presente mes, 17 usuarios consultan sobre la modalidad actual de la prestación de servicio para la atención de salud (sobre las citas de la especialidad de cardiología, ginecología, CREDE, control prenatal, oftalmología, neumología y sobre la vacuna de la fiebre amarilla), y trámites administrativo que se realiza en nuestra Institución (para el certificado médico, sobre la hoja de referencia, sobre el correo de mesa de partes y sobre el precio de la cita médica). Siendo todas las consultas atendidas.
- **(2) No precisa:** 2 usuarios en sus correos no precisan cuál es su consulta o reclamo.
- **(5) Reclamo:** 2 usuarios interponen su reclamo por la falta de atención en las líneas telefónicas para separar su citas médica, asimismo una reclamante remite su reclamo por la calidad de la atención del personal de caja, y un usuario refiere no encontrar el libro de reclamaciones. Es preciso mencionar que el reclamo interpuesto por la usuaria Ana María Vásquez Reyes por la calidad de atención en el servicio de caja fue derivado a la Unidad de Economía.

- **(2) Solicitud:** un usuario solicita la relación de los médicos de la especialidad de traumatología, y una usuaria solicita que le entreguen una carta de presentación. Cabe precisar que, a estos usuarios se les brindó la atención y se les informó que es un correo para interponer reclamos o consultas sobre las prestaciones de servicio de salud.

Es todo en cuanto debo informar.

Atentamente,

Abg. Víctor Santiago Tarazona
CAL 79722

VRST/vrst
C. Archivo

DATA DE RECLAMOS Y CONSULTAS DEL CORREO INSTITUCIONAL

Nº	FECHA DEL REGISTRO	DATOS DEL USUARIO	RECLAMO O CONSULTA	CORREO O NUMERO DE CELULAR	ASUNTO	CONCLUSION
1	1/09/2021	Sara Noemi Leon Quispe	Consulta	sara24_12@outlook.com	Consulta el tramite para certificado medico	Se le brindo informacion
2	1/09/2021	Antonio	Consulta	joseprrivera818@gmail.com	Consulta el precio de su cita	Se le brindo informacion
3	1/09/2021	Nataly Silupu Calvo	Consulta	natalysilupucalvo@gmail.com	Consulta sobre la hoja de referencia	Se le brindo informacion
4	1/09/2021	Jhon	Consulta	jhonjonhs@gmail.com	Consulta sobre los dias que se reparten las citas para cardiologia	Se le brindo informacion
5	2/09/2021	Veronica Maribel Ruiz Vasquez	Agradecimiento	verorv2021@gmail.com	Agradece la atenciòn	Se aceptan el agradecimiento
6	2/09/2021	Villalobos Cordova Josias Caleb	Reclamo	Jovi_13_6@hotmail.com	No responden las líneas telefónicas	Se le brindo informacion
7	3/09/2021	Roxana	Consulta	roxanalinanvilchez@gmail.com	Consulta la modalidad para sacar cita para gineco	Se le brindo informacion
8	4/09/2021	Meylin	Consulta	Meroname89@hotmail.com	Consulta cita para CREDE	Se le brindo informacion
9	5/09/2021	luis	Consulta	luiskensuke@gmail.com	Consulta cita para control prenatal	Se le brindo informacion
10	6/09/2021	Dania Vargas Almenara	No precisa	davny2020@gmail.com	No precisa su consulta o reclamo	Se le atendió
11	7/09/2021	Jean Castañeda	Consulta	ACHAVEZS@MINSA.GOB.PE	Solicita el correo de mesa de partes	Se le brindo informacion
12	7/09/2021	Antonio Elias	Consulta	martelias78@hotmail.com	Solicita el correo de mesa de partes	Se le brindo informacion
13	8/09/2021	Andre	Reclamo	transjoselito@hotmail.com	No encuentra el libro de reclamos	Se le brindo informacion
14	9/09/2021	Liliana Milagros Zuta Chuquizuta	Consulta	lilianamilagroszuta@gmail.com	Consulta sobre la vacuna de la fiebre amarilla	Se le brindo informacion

Abg. Víctor Santiago Tarazona
CAL 79722

15	13/09/2021	Wilmer Maquera	Consulta	wilmer.maquera@yahoo.com.pe	Consulta como poder sacar cita para oftalmología	Se le brindo informacion
16	13/09/2021	Jair	Solicitud	jair.norabuena@gmail.com	Solicita la relación de los médicos de traumatología	Se le atendio
17	15/09/2021	Katherine Sosa	consulta	sosakathy06@gmail.com	Consulta la manera de solicitar cita para neumología	Se le brindo informacion
18	16/09/2021	Roger	No precisa	roger_9816@hotmail.com	Solicita comunicarse con nostros	Se le atendio
19	18/09/2021	Ana María Vásquez Reyes	Reclamo	amvasquezr@hotmail.com	Mala atenciòn en caja	Se le brindo informacion
20	18/09/2021	Ana María Vásquez Reyes	Reclamo	amvasquezr@hotmail.com	Mala atenciòn en caja	Se le brindo informacion
21	20/09/2021	Rosario	Consulta	oshinminaya@gmail.com	Para solicitar cita médica	Se le brindo informacion
22	21/09/2021	Irene Igreda	Consulta	oga038@minsa.gob.pe	Consulta sobre la mesa de parte	Se le brindo informacion
23	22/09/2021	Alison	Consulta	Aalisonmelgar886@gmail.com	Consulta sobre la prueba de COVID 19	Se le brindo informacion
24	23/09/2021	Cecilia	Consulta	Ceciliapaima1704@gmail.com	Consulta si dan métodos anticonceptivos.	Se le brindo informacion
25	23/09/2021	Lic. Silvia Jiménez	Solicitud	comercial@coea.pe	Solicita entregar una carta de presentación	Se le brindo informacion
26	27/09/2021	Emily Montes Valverde	Consulta	montesvalverdeemily@gmail.com	Consulta referir a la institución para realizar diálisis	Se le brindo informacion
27	28/09/2021	Helen Bazalar Mandamiento	Reclamo	HELENJBM211186@GMAIL.COM	No aienden en las llamadas para las citas medicas	Se le brindo informacion

Abg. Víctor Santiago Tarazona
CAL 79722