

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA								Código: FEC0204001	
	FORMATO DE RESULTADOS Y SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORA								Versión: 01	
									Página: 1 de 9	

FECHA	ÁREA	ORIGEN	SITUACIÓN	CAUSA	ACCIÓN DE MEJORA	QUIEN	CUANDO	SEGUIMIENTO	CUMPLIDA	FECHA DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
23-abr	Consulta externa JHGN	Rendición de cuentas	Queja presentada por usuaria quien indica que el trato recibido no fue el mejor en la atención de una cita	Falta de comunicación entre el usuario el profesional de salud	Hacer retroalimentación con el personal medico, aux de facturación	Subdirección científica	Mayo de 2019	La subdirectora científica reviso la queja presentada y realizo retroalimentación con el medico, se identificó que había una falta de comunicación y se le indico la forma de abordar al usuario para evitar los malos entendidos, se dio respuesta a la usuaria con radicado 20190359 el 21 de mayo, la usuaria la recibe a satisfacción	Si	Mayo 21 de 2019	