

FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS
DINA LUZ PEREZ ZABALETA -34947054

FECHA DE RECEPCION: 17 de Marzo 2023

Radicación: 17 de Marzo 2023, SIAU

Motivo de la PQRSF: Queja

Inconformismo para el agendamiento de cita médica

Fecha de la Queja: 17 de Marzo 2023

Recurrente: SI No X

ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

Notificación a la Auxiliar administrativo, para su conocimiento y de respuesta a esta queja, radicada en la dependencia SIAU.

RESPUESTA FINAL: Por medio de la presente acusamos recibo de la queja, radicada por usted el 17 de marzo del presente año, en la que nos manifestó su inconformismo para el agendamiento de cita médica: Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado, informando:

Teniendo en cuenta la importancia de su relato, se realizó retroalimentación referente al caso presentado, respecto a su observación sobre la actitud del servicio, se revisó lo sucedido con el colaborador involucrado, seguido de retroalimentación sobre claves del buen servicio, haciendo énfasis en la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia, así mismo se recordaron la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención brindada al paciente y su familia.

Esta institución vela por el mejoramiento de los procesos, en pro de garantizar una atención digna y oportuna, por lo anterior ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la forma en la que pudo sentirse frente al caso presentado.

CIERRE QUEJA: Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

FECHA: 29 de Marzo de 2023


Firma del Coordinador (a) SIAU

Firma del usuario

San Marcos, 29/03/2023

Doctora
SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU
ESE Hospital Regional San Marcos

Asunto: Respuesta a PQRS N-09-Q 08

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja, radicada por usted el 17 de marzo del presente año, en la que nos manifestó su inconformismo para el agendamiento de cita médica: Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado, informando:

Teniendo en cuenta la importancia de su relato, se realizó retroalimentación referente al caso presentado, respecto a su observación sobre la actitud del servicio, se revisó lo sucedido con el colaborador involucrado, seguido de retroalimentación sobre claves del buen servicio, haciendo énfasis en la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia, así mismo se recordaron la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención brindada al paciente y su familia.

Esta institución vela por el mejoramiento de los procesos, en pro de garantizar una atención digna y oportuna, por lo anterior ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la forma en la que pudo sentirse frente al caso presentado.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente



LIA SIERRA DIAZGRANADOS
Auxiliar Administrativo



San Marcos, 22/03/2023

OS -009 SIAU

Señora
LIA SIERRA DIAZGRANADOS
Coordinadora de Enfermeras
Hospital Regional San Marcos

Asunto: Notificación de Queja

Por medio de la presente le manifiesto que en la dependencia de SIAU, dejo por escrito en el formato de PQRS una queja, interpuesta por el usuario **DINA LUZ PEREZ ZABALA**, deja constancia soportada por el acta de la dependencia N-09-Q 09.

Por todo lo anterior siendo usted responsable de área donde se presenta la no conformidad, le notifico dicha insatisfacción, para iniciar la investigación pertinente y definir las acciones correctivas que se requieran y así de esta manera evitar que estos hechos vuelvan a ocurrir.

Anexo: Copia de la queja el día 17 de marzo de 2023

Atentamente;

SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU



HOSPITAL REGIONAL
DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE

FORMATO DE RECEPCION Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Señor usuario si después de haber recibido algún servicio o acompañó a alguien a nuestra institución y desea presentar una queja, petición, sugerencia o felicitación, por favor diligencie el siguiente formato:

Marque con una (x) a que etnia o tipo de población pertenece usted:

ROOM O GITANO ___ ENANO ___ ADULTO MAYOR ___ EN CONDICION DE
DISCAPACIDAD ___ VICTIMA DEL CONFLICTO ___ INDÍGENA ___
AFRODESCENDIENTE ___

Radicación N°. 0#9 Hora: ___ Fecha de Recepción: 17/03/2023
Forma de Recepción: Personal: ___ Telefónica: ___ Escrita: ___ Remitida

INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO

Nombre completo del Usuario: Dina Luz Pérez Zabaleta
Tipo y Número de Identificación: 34.947.054 Teléfono: 313.517.9872
Dirección: B. San José Correo electrónico: ___
M. Ser. Entidad: dinaluzp29@hotmail.es

Solicitud de información: Sugerencia ___ Felicitación ___ Reclamo ___ Queja

MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO:

Fallas en la prestación del servicio: ___
Demora en atención: 6 Horas
No atención: ___
Trato inadecuado por parte del personal: ___
¿Otro ___ cuál? ___

Descripción del caso: Mi queja requiere que me den una foto copia de la especialidad de oftalmología y legalicen y después de 6 horas de espera me dicen que mi EPS no tiene contrato con el Hospital de esta especialidad.

Dina Pérez Z.
Firma del usuario

Laura Macacondo
Firma del Coordinador(a) SIAU



FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS
JESUS MANUEL HERNANDEZ CORTES -10886957

FECHA DE RECEPCION: 17 de Marzo 2023

Radicación: 17 de Marzo 2023, SIAU

Motivo de la PQRSF: Queja

Inconformidad por no dejar que se quedara el acompañante para atender a una usuaria que le realizaron cesárea, el no cumplimiento de la Ley 2244 de 2022: Parto digno y humanizado en Colombia.

Fecha de la Queja: 17 de Marzo 2023

Recurrente: SI No X

ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

Notificación a la Coordinadora de Enfermeras, para su conocimiento y de respuesta a esta queja, radicada en la dependencia SIAU.

RESPUESTA FINAL: Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora de enfermeras involucrada en la PQRS, informando lo siguiente:

Que como institución se da cumplimiento a todo lo establecido en la Ley 2244 de 2022: Parto digno y humanizado en Colombia.

Que como institución tenemos políticas internas que se adaptan a lo contemplado en la ley, en lo cual la madre y el recién nacido pueden estar acompañados, pero de igual manera para esto se tienen contemplados algunos horarios en los que no debe estar acompañantes tales como; en la realización de entrega de Turnos, Rondas Medicas y de especialistas en los cuales se les solicita a estos que deben esperar afuera de la sala.

Que la sala de puerperio de la institución, es una sala general la cual consta de 6 camas generales en los cuales por la privacidad y respeto a las demás pacientes no se debe tener acompañantes hombres.

Que como institución contamos con un equipo profesional idóneo y capacitado el cual, y capacitado el cual brinda de manera integral la atención de la madre y recién nacido las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

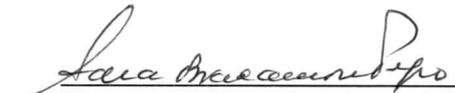


Que verificado el caso del usuario de la usuaria se le brindo y permitió el acompañamiento en los horarios establecidos por la institución, y de igual manera se socializa con el personal medico y de enfermería, la educación permanente a nuestras usuarias y visitantes, los cuales también se refuerza las políticas con el personal orientador y de vigilancia de la institución.

CIERRE QUEJA: Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular y personalmente.

FECHA: 23 de Marzo de 2023


Firma del Coordinador (a) SIAU

Firma del usuario

San Marcos, 23/02/2023.

Recibido: 29.03.2023
4:45 PM

Señora:

SARA BRACAMONTE PUPO

Coordinadora SIAU.

Hospital Regional II Nivel San Marcos.

Asunto: Respuesta Notificación de queja OS-009 SIAU.

Dando respuesta a la queja interpuesta y soportada mediante el acta de dependencia **N-09- Q 08**, se resalta lo siguiente:

Que como Institución se da cumplimiento a todo lo establecido en **la Ley 2244 de 2022: parto digno y humanizado en Colombia.**

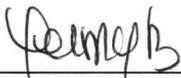
Que, como institución tenemos políticas internas que se adaptan a lo contemplado en la ley, en lo cual la madre y el recién nacido pueden estar acompañados, pero que de igual manera para esto se tienen contemplados algunos horarios en los que NO deben estar acompañantes tales como; en la realización de entrega de Turnos, Rondas médicas y de especialistas en los cuales se les solicita a los acompañantes deben esperar afuera de la sala.

Que la sala de puerperio de la Institución, es una sala general la cual consta de 6 camas generales en los cuales por la privacidad y respeto a las demás pacientes no se deben tener acompañantes hombres.

Que como institución contamos con un equipo profesional idóneo y capacitado el cual brinda de manera integral la atención de la madre y recién nacido las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Que verificado el caso de la usuaria se le brindo y permitió el acompañamiento en los horarios establecidos por la institución, y de igual manera se socializa con el personal médico y de enfermería, la educación permanente a nuestras usuarias y visitantes, los cuales también se refuerza las políticas con el personal orientador y de vigilancia de la Institución.

Cordialmente,



YEIMY BARRETO ATENCIA

Coordinadora de Enfermería

HSOPITAL Regional II Nivel de San Marcos.



San Marcos, 22/03/2023

OS -009 SIAU

Jefe

YEIMY BARRETO ATENCIA
Coordinadora de Enfermeras
Hospital Regional San Marcos

Asunto: Notificación de Queja

Por medio de la presente le manifiesto que en la dependencia de SIAU, dejo por escrito en el formato de PQRS una queja, interpuesta por el usuario **JESUS MANUEL HERNANDEZ CORTES**, deja constancia soportada por el acta de la dependencia N-09-Q 08.

Por todo lo anterior siendo usted responsable de área donde se presenta la no conformidad, le notifico dicha insatisfacción, para iniciar la investigación pertinente y definir las acciones correctivas que se requieran y así de esta manera evitar que estos hechos vuelvan a ocurrir.

Anexo: Copia de la queja el día 17 de marzo de 2023

Atentamente;

SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU



FORMATO DE RECEPCION Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Señor usuario si después de haber recibido algún servicio o acompañamiento a alguien a nuestra institución y desea presentar una queja, petición, sugerencia o felicitación, por favor diligencie el siguiente formato:

Marque con una (x) a que etnia o tipo de población pertenece usted:

ROOM O GITANO ___ ENANO ___ ADULTO MAYOR ___ EN CONDICION DE DISCAPACIDAD ___ VICTIMA DEL CONFLICTO ___ INDÍGENA ___ AFRODESCENDIENTE ___

Radicación N°. 0#8 Hora: ___ Fecha de Recepción: 17/03/2023
Forma de Recepción: Personal: Telefónica: ___ Escrita: ___ Remitida: ___

INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO

Nombre completo del Usuario: Jesús Manuel Hernández Cortés
Tipo y Número de Identificación: 10886-957 Teléfono: 3123494127
Dirección: ___ Correo electrónico: ___
B-Coloncala Entidad: D.D.H.H

Solicitud de información: Sugerencia ___ Felicitación ___ Reclamo ___ Queja

MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO:

Fallas en la prestación del servicio: ___
Demora en atención: ___
No atención: ___
Trato inadecuado por parte del personal: ___
¿Otro cuál? ley 22.44

Descripción del caso: como defensor de derechos humanos pongo en conocimiento que el día 16 de marzo una usuaria madre se encontraba en sala maternidad en estado de cesaria no le dejaron tener un acompañante, para que pudiera tener tranquilidad pido al Hospital en uso de su políticas internas hacer valer la ley 2244 del 2022

Firma del usuario

Firma del Coordinador(a) SIAU