



**FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS**  
**CARLOS ROJAS -9266229**

**FECHA DE RECEPCION:** 09 de Noviembre 2023

**Radicación:** 09 de Noviembre 2023, SIAU

**Motivo de la PQRSF:** Queja

Inconformidad por mal trato verbal por parte de una auxiliar en turno, en el servicio de hospitalización

**Fecha de la Queja:** 09 de Noviembre 2023

**Recurrente:** SI  No X

**ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS**

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

**RESPUESTA FINAL:** En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la notificación dejada en la dependencia SIAU, por el usuario **CARLOS ROJAS**, quien es el compañero de la paciente **VIVIANA BLANCO GUERRERO**, en donde se queja por mal trato verbal por parte de una auxiliar en turno, en el servicio de hospitalización

La coordinadora de enfermeras, jefe Ruby Percy Paternina, realiza reunión con la auxiliar implicada en la queja, para darle conocimiento sobre la PQRS interpuesta por el usuario, para que haga sus descargos ante la situación presentada, se realizó retroalimentación en las claves de buen servicio a los usuarios y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. De igual forma, se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo de la Psicóloga, con temas sobre Humanización de la Atención y buen trato en la Institución, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

Ante estos casos, se establecen acciones para que estos hechos no generen insatisfacción en los usuarios y familiares y así evitar la repetición de estos.

Ratificamos el compromiso del hospital en el mejoramiento permanente de los procesos asistenciales, que se reflejen en la seguridad de la atención y satisfacción de los pacientes

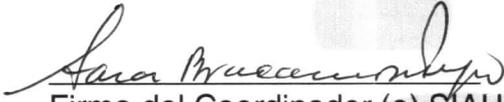


**HOSPITAL REGIONAL**  
DE II NIVEL DE **SAN MARCOS** ESE

**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:** 17 de Noviembre de 2023

  
Firma del Coordinador (a) SIAU

  
Firma del usuario

San Marcos, 17 de noviembre de 2023

Doctora  
**SARA BRACAMONTE PUPO**  
Coordinadora SIAU  
ESE Hospital Regional San Marcos

Asunto: Respuesta PQRS N-09-Q 21

En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la notificación dejada en la dependencia SIAU, por el usuario **CARLOS ROJAS**, quien es el compañero de la paciente **VIVIANA BLANCO GUERRERO**, en donde se queja por maltrato verbal por parte de una auxiliar en turno, en el servicio de hospitalización

La coordinadora de enfermeras, jefe Ruby Percy Paternina, realiza reunión con la auxiliar implicada en la queja, para darle conocimiento sobre la PQRS interpuesta por el usuario, para que haga sus descargos ante la situación presentada, se realizó retroalimentación en las claves de buen servicio a los usuarios y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. De igual forma, se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo de la Psicóloga, con temas sobre Humanización de la Atención y buen trato en la Institución, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

Ante estos casos, se establecen acciones para que estos hechos no generen insatisfacción en los usuarios y familiares y así evitar la repetición de estos.

Ratificamos el compromiso del hospital en el mejoramiento permanente de los procesos asistenciales, que se reflejen en la seguridad de la atención y satisfacción de los pacientes

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.

Cordialmente,



**RUBY PERCY PATERNINA**  
Coordinadora de Enfermeras



**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°. Q#21 Hora: 2:50 PM Fecha de Recepción: 09-11-2023  
Forma de Recepción: Personal: \_\_\_ Telefónica: \_\_\_ Escrita: \_\_\_ Remitida

**INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO**

Nombre completo del Usuario: Viviana Blanco

Tipo y Número de Identificación: Carlos Rivas Teléfono: 3106846443

Dirección: 9266229 Correo electrónico: Borio Corcor

Entidad: NURA EPS

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? \_\_\_\_\_

Descripción del caso: Las señoritas de la

1) sala de Mantenidas - Me frataron despectivamente, con mi señora.

2) Mi señora Musto los Papete. Para la sesoria, y des conetacion y no se la hicieron

Carlos Arroyo P.  
Firma del usuario

Daniela Rodríguez R.  
Firma del Coordinador(a) SIAU



**FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS**  
**KARIN PRINCE BURGOS -3113190249**

**FECHA DE RECEPCION:** 26 de Octubre 2023

**Radicación:** 26 de Octubre 2023, SIAU

**Motivo de la PQRSF:** Queja

Inconformidad por mala prestación y trato inadecuado por parte del médico en turno en el servicio de Urgencias.

**Fecha de la Queja:** 26 de Octubre 2023

**Recurrente:** SI  No X

**ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS**

Notificación al Coordinador Médico, para su conocimiento y de respuesta a esta queja, radicada en la dependencia SIAU.

**RESPUESTA FINAL:** En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la queja recepcionada en la dependencia SIAU, por el usuario **KARIN PRINCE BURGOS**, quien manifiesta su inconformidad por mala prestación y trato inadecuado por parte del médico en turno en el servicio de Urgencias

El médico tratante para el día del ingreso del paciente refiere lo siguiente; Paciente masculino de 10 años, quien ingresa al servicio de urgencias acompañado de su abuela materna en estado de exaltación, con antecedentes de herniorrafía umbilical, quien ingresa por cuadro clínico de dolor abdominal difuso, de intensidad leve a moderada niega otra concomitancia, se revisa paciente oportunamente se encuentra defecto hernario reducible, no doloroso, sin signos de inflamación local, deposiciones y flatus presentes, se indica alta tratamiento con antiespasmódico, recomendaciones y signos de alarma, paciente regresa a los 10 minutos en compañía de su familiar quien persiste con estado de exaltación se toma como signo de alarma y se ingresa al servicio de urgencias para manejo del dolor y estudios. Nota 2: como médico de Triage no realizo ingresos, solo priorizo el paciente para los médicos de turnos en el servicio de urgencias.

No obstante, solicitamos excusas a la usuaria ante las dificultades generadas y se enfatiza en la importancia del respeto dentro y fuera de la institución por parte del personal asistencial, se promueven espacios de humanización tanto para los funcionarios de la institución como para los usuarios, se invita a la reflexión y tolerancia por parte de los involucrados.

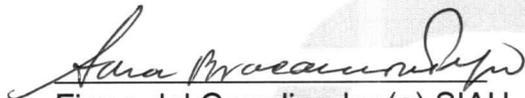


**CIERRE QUEJA:** Reiteramos el compromiso institucional de promover los servicios necesarios que permitan garantizar la prestación de los servicios, siempre con principios de oportunidad, calidad e integralidad, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros usuarios

Siempre a sus órdenes.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

**FECHA:** 10 de Noviembre de 2023

  
Firma del Coordinador (a) SIAU

\_\_\_\_\_  
Firma del usuario

San Marcos, 10 de noviembre de 2023

Doctora  
**DANIELA RODRIGUEZ RIVAS**  
Trabajadora Social  
ESE Hospital Regional San Marcos

Asunto: Respuesta a PQRS N-09-Q 19

En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la queja interpuesta en el servicio de urgencias por familiar del usuario **KARIN PRINCE BURGOS**, quien manifiesta su inconformidad por "trato inadecuado en la prestación del servicio".

El médico tratante para el día del ingreso del paciente refiere lo siguiente; Paciente masculino de 10 años, quien ingresa al servicio de urgencias acompañada de abuela materna en estado de exaltación, con antecedentes de herniorrafía umbilical, quien ingresa por cuadro clínico de dolor abdominal difuso, de intensidad leve a moderada niega otra concomitancia, se revisa paciente oportunamente se encuentra defecto herniario reducible, no doloroso, sin signos de inflamación local, deposiciones y flatus presentes, se indica alta tratamiento con antiespasmódico, recomendaciones y signos de alarma, paciente regresa a los 10 minutos en compañía de su familiar quien persiste con estado de exaltación se toma como signo de alarma y se ingresa al servicio de urgencias para manejo del dolor y estudios. Nota 1: familiar de paciente en todo momento se encuentra exaltada, amenaza con "volverse loca en urgencias" dicho así por ella con tono alto y altivo, en ningún momento se falta respeto a familiar de paciente o paciente o se niega atención oportuna. Nota 2: como médico de Triage no realizo ingresos, solo priorizo el paciente para los médicos de turnos en el servicio de urgencias.

No obstante, solicitamos excusas a la usuaria ante las dificultades generadas y se enfatiza en la importancia del respeto dentro y fuera de la institución por parte del personal asistencial, se promueven espacios de humanización tanto para funcionarios de la institución como para los usuarios, se invita a la reflexión y tolerancia por parte de los involucrados.

Reiteramos el compromiso institucional de promover los servicios necesarios que permitan garantizar la prestación de los servicios, siempre con principios de oportunidad, calidad e integralidad, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.



**HOSPITAL REGIONAL**  
DE II NIVEL DE **SAN MARCOS** ESE

---

---

Atentamente

Edgar Nicolas Villera Lobo  
cc: 72000204 de Barranquilla  
RM: 70-0171-04.



**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°. Q #19 Hora: 9:27 Fecha de Recepción: 26/10/2023  
Forma de Recepción: Personal:  Telefónica: \_\_\_ Escrita: \_\_\_ Remitida

Recepcion SIAU

**INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO**

Nombre completo del Usuario:

Karin Prince Burgos Hernandez.

Tipo y Número de Identificación: 1104437044 Teléfono: 3113190249

Dirección: Barrío 1 Junio Correo electrónico: \_\_\_

Entidad: Coosawel.

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? \_\_\_

Descripción del caso: El 24 de octubre llevo a mi niño por dolor luego de una cirugía de Hernia Umbilical, el doctor Jesus que me atiende al niño me lo devuelve porque ese doctor no era para Hospital, luego le hago una Ecografía que tenía pendiente el mismo día y estando en las instalaciones de Hospital el niño se me puso blanco y con náuseas como para vomitar y me ingresan al niño, el doctor me dijo que yo era una gaseira. Pero le hice entender que el niño si necesitaba atención medica, mi queja es por la mala prestación del servicio por parte de médicos asistentes

[Firma]  
Firma del usuario

[Firma]  
Firma del Coordinador(a) SIAU

34-941443