

FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS
ROMARIO MESA MADRID-1100082997

FECHA DE RECEPCION: 24 de Octubre de 2023

Radicación: 24 de Octubre de 2023, en la dependencia SIAU

Motivo de la PQRSF: _Felicitación.

Felicitación por la buena atención, profesionalismo, servicio oportuno, por parte la trabajadora social Daniela Rodríguez y el cirujano Luis Paolo Gil que labora en la **E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS**

Fecha de la felicitación: 24 de octubre de 2023

Recurrente: SI No X

ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

Notificación al director de la sede, para su conocimiento y de respuesta a esta felicitación que fue radicada en la dependencia SIAU.

RESPUESTA FINAL: Lo anterior es el resultado de los esfuerzos de todo el equipo interdisciplinario que labora en la institución, que siempre estará encaminado a lograr una atención digna y oportuna a los usuarios que demanden y requieran de nuestros servicios.

Es para nosotros muy satisfactorio recibir de parte de los usuarios las felicitaciones y comentarios que exaltan la prestación de nuestros servicios, convirtiéndose en el respaldo para que día a día sigamos construyendo camino a la excelencia

CIERRE FELICITACION: 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.

Esta felicitación fue cerrada con respuesta por celular

FECHA: 26 de Octubre de 2023


Firma del Coordinador (a) SIAU

Firma del usuario

San Marcos, 26 de Octubre de 2023

Doctora
DANIELA RODRIGUEZ RIVAS
Trabajadora Social
ESE Hospital Regional San Marcos

Asunto: Respuesta PQRS N-09-F 01

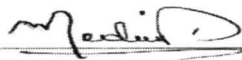
En atención al asunto anotado, recibimos con humildad y gratitud la felicitación, recepcionada e la dependencia SIAU, por el usuario **ROMARIO MESA MADRID**, por la buena atención, profesionalismo, servicio oportuno, por parte la trabajadora social Daniela Rodríguez y el cirujano Luis Paolo Gil que labora en la **E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS**.

Lo anterior es el resultado de los esfuerzos de todo el equipo interdisciplinario que labora en la institución, que siempre estará encaminado a lograr una atención digna y oportuna a los usuarios que demanden y requieran de nuestros servicios.

Es para nosotros muy satisfactorio recibir de parte de los usuarios las felicitaciones y comentarios que exaltan la prestación de nuestros servicios, convirtiéndose en el respaldo para que día a día sigamos construyendo camino a la excelencia

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.

Atentamente



Director sede San Marcos

San Marcos, 24 de octubre de 2023

OS -009 SIAU

Doctor
FARIEL MEDINA DUQUE
Director sede San Marcos
Hospital Regional San Marcos

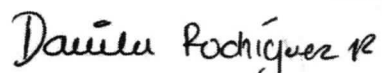
Asunto: Notificación de Felicitacion

Por medio de la presente le manifiesto que en la dependencia de SIAU, dejo por escrito en el formato de PQRS una felicitación, interpuesta por el usuario **ROMARIO MESA MADRID**, deja constancia soportada por el acta de la dependencia N-09-F 01.

Solicito además se envié una respuesta sobre dicha situación en un lapso de tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles a partir del recibido.

Anexo: Copia de la felicitación el día 24 de octubre de 2023

Atentamente;



Daniela Rodríguez Rivas

DANIELA RODRIGUEZ RIVAS
Coordinadora SIAU



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°. F#01 Hora: 3:24 Fecha de Recepción: 24 octubre 2023
Forma de Recepción: Personal: x Telefónica: ___ Escrita: ___ Remitida

INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO

Nombre completo del Usuario:

Romario mesa Madrid

Tipo y Número de Identificación: 7100-082-997 Teléfono: 3105248742

Dirección: La Vereda la granja Correo electrónico: ___

Entidad: salud total 3

Solicitud de información: Sugerencia ___ Felicitación x 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: Felicito al hospital y en especial al doctor Luis paolo y la trabajadora social Daniela por su tanor buen servicio

Romario mesa
Firma del usuario

Dalila Rodríguez R
Firma del Coordinador(a) SIAU

FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS
CANDELARIA OROZCO -1104415353

FECHA DE RECEPCION: 31 de Octubre 2023

Radicación: 31 de Octubre 2023, SIAU

Motivo de la PQRSF: Sugerencia

Inconformidad por la demora en la atención en el servicio de Urgencias.

Fecha de la Queja: 31 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 la usuaria **CANDELARIA OROZCO**, quien manifiesta su inconformidad por la demora en la atención en el servicio de Urgencias.

Somos conocedores de la dificultad de la atención en el servicio de urgencias por la deficiencia de médicos generales para la atención del Triage y el servicio de urgencias, por lo que la institución implemento un plan de choque mientras se presenta ofertas de médicos generales para contratar, toda vez que en el área o región no hay estos profesionales, para lo cual se hizo convocatoria ante las distintas universidades que tienen facultad de medicina para poder cubrir la necesidad del servicio.

Por lo anterior se encuentra en la etapa de contratación de médicos generales para cubrir la atención en el Triage de 7 am a 7 pm los siete días de la semana, con esto garantizamos la oportunidad de esta en el servicio de urgencias, además contamos con una profesional en Trabajo Social el cual socializa sobre este tema en cuanto a la clasificación y las prioridades de atención en este servicio, debido a que una gran cantidad de estas, corresponden a Triage IV y V, que no son pertinentes ser atendidas en el servicio.

Nos disculpamos por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios



CIERRE QUEJA: 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.

Siempre a sus órdenes.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

FECHA: 03 de Octubre de 2023


Firma del Coordinador (a) SIAU

Firma del usuario

San Marcos, 03 de noviembre de 2023

Doctora
SARA BRACAMONTE PUPO
Trabajadora Social
ESE Hospital Regional San Marcos

Asunto: Respuesta PQRS N-09-S 01

En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la sugerencia recepcionada en la dependencia SIAU, por la usuaria **CANDELARIA OROZCO**, quien manifiesta su inconformidad por la demora en la atención en el servicio de Urgencias.

Somos conocedores de la dificultad de la atención en el servicio de urgencias por la deficiencia de médicos generales para la atención del Triage y el servicio de urgencias, por lo que la institución implemento un plan de choque mientras se presenta ofertas de médicos generales para contratar, toda vez que en el área o región no hay estos profesionales, para lo cual se hizo convocatoria ante las distintas universidades que tienen facultad de medicina para poder cubrir la necesidad del servicio.

Por lo anterior se encuentra en la etapa de contratación de médicos generales para cubrir la atención en el Triage en los horarios de la mañana y tarde, con esto garantizamos la oportunidad de esta en el servicio de urgencias, además contamos con una profesional en Trabajo Social el cual socializa sobre este tema en cuanto a la clasificación y las prioridades de atención en este servicio, debido a que una gran cantidad de estas, corresponden a Triage IV y V, que no son pertinentes ser atendidas en el servicio.

Nos disculpamos por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios

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. Siempre a sus órdenes,



EDGAR VILLERA LOBO
Coordinador Medico



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°. 051 Hora: ___ Fecha de Recepción: 31/10/2023
Forma de Recepción: Personal: ___ Telefónica: ___ Escrita: ___ Remitida

INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO

Nombre completo del Usuario:

Candelaria Orozco
Tipo y Número de Identificación: +1104415 353 Teléfono: 3002558791
Dirección: 1 JUNIO Correo electrónico: ___
Entidad: M/ser

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: Mege a sala de urgencias con mi esposo alas 1:30. el cual presenta dolor de cintura y llegamos preguntamos por el doctor y nadie da respuesta me parece una falta de etica profesional delante de nosotros. las enfermeras estan como si nada y personas que vinieron ~~ahor~~ horas mas temprano que nosotros y muy apuradas con dolor todavia son las 2:17 de la tarde y todavia no han hecho atendiolas

Candelaria Orozco
Firma del usuario

Sara Bracamonte
Firma del Coordinador(a) SIAU