

|                                                                                                    |                                                  |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>100.07</b><br> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>              | <b>CODIGO: AR-FR-013</b> |
|                                                                                                    | <b>PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL</b> | <b>VERSIÓN: 03</b>       |
|                                                                                                    | <b>FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES</b>          | <b>FECHA: 11/04/2019</b> |

URG: 102

FECHA: Arauca, 23 de Noviembre del 2020\_

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 444

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por el señor(a) **ANONIMO**, me permito informar lo siguiente de acuerdo a queja:

1. De acuerdo a protocolo de atención médica inicial de urgencias y guía de triaje el cual, establece una clasificación llamada **TRIAGE** que significa un sistema de clasificación de los usuarios según los signos y síntomas presentados, con el fin que reciban la atención según prioridad de la patología que presenten, me permito informar que se realizara socialización por la auxiliar de trabajo social de la clasificación y tiempo de espera a los usuarios que lleguen al servicio de urgencias:

El tiempo de atención en nuestra Institución está acorde a lo contemplado en la Resolución 5596 de 2015:

TRIAGE 1: Atención inmediata en el área de procedimiento.

TRIAGE 2: Atención aproximada 30 minutos en consultorios.

TRIAGE 3: Atención aproximada de 60 a 120 minutos en consultorios.

TRIAGE 4: Atención aproximada de 2 a 5 horas en Triage.

TRIAGE 5: Atención aproximada de 30 y 120 minutos atención en ginecología y obstetricia.

2. se realizara reunión con el coordinador médico, coordinadora de facturación para analizar situación y buscar acciones que ayuden al mejoramiento de la atención, ya que no se tiene información de contacto del o la paciente para poder definir por medio de una llamada telefónica, en sí, donde fue la demora, y poder dar una respuesta efectiva.

|                                                                                                    |                                                  |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>100.07</b><br> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>              | <b>CODIGO: AR-FR-013</b> |
|                                                                                                    | <b>PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL</b> | <b>VERSIÓN: 03</b>       |
|                                                                                                    | <b>FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES</b>          | <b>FECHA: 11/04/2019</b> |

3. Espero pueda comprender y agradecer al usuario su manifiesto, ya que esto ayuda al mejoramiento continuo en los procesos de atención del servicio.

Atentamente,

**FIRMA ORIGINAL**

**MADELEINE MEDINA MERCADO**

Enfermera Servicio de urgencias

COPIA CONTROLADA

|                                                                                                    |                                                  |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>100.07</b><br> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>              | <b>CODIGO: AR-FR-013</b> |
|                                                                                                    | <b>PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL</b> | <b>VERSIÓN: 03</b>       |
|                                                                                                    | <b>FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES</b>          | <b>FECHA: 11/04/2019</b> |

URG: 103

FECHA: Arauca, 23 de Noviembre del 2020\_

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 450

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por el señor **ESTHERGENESIS MARTINEZ**, me permito informar lo siguiente de acuerdo a queja:

1. Se realizara reunión con la profesional implicada, para conocer versión de la y tomar las medidas pertinentes frente a la atención y buen trato de los pacientes, ya que cada día el hospital vela por una atención humanizada.
2. Se elevará dicha queja a la líder del dpto de enfermería, para revisión del caso y tomar las medidas pertinentes, que ayuden a mitigar o eliminar alguna vulneración de los derechos del paciente.
3. Agradecer a los usuarios por su manifiesto, ya que esto ayuda al mejoramiento continuo en los procesos de atención del servicio.

Atentamente,

**FIRMA ORIGINAL**

**MADELEINE MEDINA MERCADO**

Enfermera Servicio de urgencias