

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-017
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 30/07/2014

Arauca, 21 de junio de 2019

Señora
MARIA ANGELICA VELEZ
 Auxiliar de enfermería
 Señora
YESICA GRIZMAN
 Auxiliar de enfermería
 Señora
ELVIA LUNA
 Auxiliar de enfermería
 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

PQRS - 63

GIU-092-2019

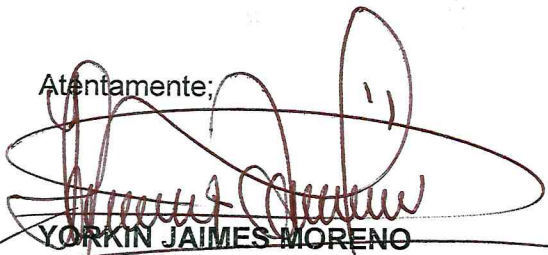
Referencia: Notificación PQRS

Cordial saludo;

Por medio de la presente me permito presentarle los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), referidos por la señora **MARY LUZ ARDILA** identificada con C.C No **52.545.603**, del día 13 de junio de 2019.

Por lo anterior solicito dar respuesta al presente PQRS, formulando junto con ella el respectivo plan de mejora, teniendo en cuenta que se debe hacer a la mayor brevedad posible (4 días a partir de radicado el PQRS).

Atentamente;


YORKIN JAIMES MORENO

Líder GIU

E.S.E Hospital San Vicente de Arauca

Anexo formato de registro PQRS.

Anexo plan de mejoramiento

C.C Jefe Edith Barragán (Líder Dpto Enfermería)



SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.

REGISTRO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

CONSECUTIVO
ASIGNADO

POSITIVOS DE LOS USUARIOS

Nombre (s) y Apellidos Completos: Mary Luz Ardiela

Dirección:

Correo Electrónico:

Teléfono:

C.C 52545603

Fecha de la solicitud: 13 JUNIO 2019

Celular: 314 8777107

IDENTIFICACIÓN POBLACIONAL

Marque con una X el tipo de población al que pertenece:

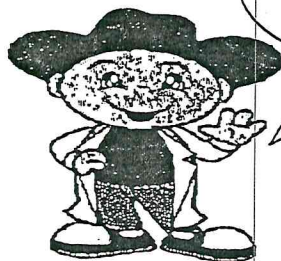
Niños ☐ Adulto ☒ Adulto Mayor ☐ Embarazada ☐ Indígena ☐ Fuerzas Militares ☐

Por favor describa su solicitud (petición, queja o reclamo) o su sugerencia o comentario positivo:

LAS enfermeras de el turno de la tarde
toca rogarles para que cambien un paciente
ya que mantiene con pañal y es un paciente
con problemas mentales y ami me a forzado
cambiarlo de pañal por que hay (alguna)
enfermeras que no me colaboraron

Atm -

Mary Luz Ardiela



Por favor diligencie los
datos completamente con
el fin de dar solución
oportuna.

Sus peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y comentarios positivos son de
gran valor para nosotros!. Continuamos
trabajando para atender sus necesidades y
expectativas.

informacion_usuario@hospitalsanvicente.gov.co

CÓDIGO: GAC/1-REG-004

VERSIÓN: 03

FECHA: 22/10/2014

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-015
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	MEMORANDO	FECHA: 30/07/2014

FECHA: Arauca, 27 de junio de 2019

PARA: **YORKIN JAIMES MORENO**
Líder de GIU

DE: **OLGA LUCIA GUAPACHA**

ASUNTO: Respuesta a PQR

Cordial saludo la presente tiene como fin dar respuesta a petición, queja y reclamo (PQR) presentada por la señora **MARY LUZ ARDILA**, el día 13 de junio del presente año, una vez analizada el PQR me permito informar:

1. Es lamentable este tipo de PQR que deja entre dicho el buen actuar del personal asistencial, teniendo en cuenta que para nosotros la función principal es brindar un servicio humanizado y cálido.
2. Teniendo en cuenta su PQR se realizó una reunión con la auxiliar de enfermería **ELVIA LUNA GUANARE**, **YESICA GRIZMAN** y **MARÍA ANGÉLICA VÉLEZ**, se analizaron las causas que generaron la inconformidad, al respecto las auxiliares en mención manifiestan que en el momento que el familiar solicitó la ayuda para el cambio de pañal del paciente, las enfermeras se encontraban ocupadas y no pudieron atender dicha solicitud. De igual forma manifiestan el mal trato recibido por algunos de los familiares del paciente **JOSÉ HERNÁNDEZ CELIS**, quienes de forma grosera y despectiva dan trato al personal de enfermería cuando le manifestaban que el paciente requería cuidado por parte del familiar las 24 horas del día, es de aclarar que en el momento que no contó con el familiar, el personal de enfermería asumió la responsabilidad, de igual forma la hermana del paciente la auxiliar de enfermera Luz María Hernández, fue consiente de las observaciones realizadas frente al acompañamiento permanente, y siempre fue atenta a los manejos instaurados al paciente.
3. En esta reunión se hizo el llamado a las auxiliares de enfermería donde se indica resaltar los deberes y derechos de los usuarios donde se debe dar información clara sobre el estado de salud y su tratamiento en forma cordial de tal forma que el usuario entienda y comprenda lo que se explica.

*James A.
5:30 P.m.
27/06/19*

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-015
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	MEMORANDO	FECHA: 30/07/2014

4. De igual forma se les indica que no hay razón para tomar mal este tipo de PQR puesto que estas inconformidades nos permite tomar medidas de mejoren que permiten la atención de cada usuario haciendo énfasis en el trato humanizado y con calidez.


OLGA LUCÍA GUAPACHA MEJÍA
 Enfermera urgencias

COPIA CONTROLADA



SAN VICENTE DE ARICA E.S.E.

REGISTRO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS POSITIVOS DE LOS USUARIOS

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO ÚNICAMENTE POR LA INSTITUCIÓN

Clasificación de la solicitud:

Petición

☐

Sugerencia

☐

Reclamo

☐

Queja

☒

Comentario
Positivo

☐

SOLUCIÓN DE LA SOLICITUD

Fecha de la solución: 27-06-2014

Funcionario Responsable Yorkin Jaime Moreno

Descripción de la solución:

Se intentó en reiteradas ocasiones contactar al usuario de número telefónico al número de la función del fin, lo cual no fue posible; se procede entonces a publicar respuesta al presente PQRS a través de la página web.

RETROALIMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN AL USUARIO

Funcionario Responsable:

Fecha de la Retroalimentación:

Nombre del usuario o de la persona a la que se le retroalimenta la solución:

Observaciones:

CÓDIGO: CÓDIGO: GAC/1-REG-004

VERSIÓN: 03

FECHA: 22/10/2014