

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

TRD- 100.41.29

Arauca, 12 de agosto de 2019

Señora
MARIA ISABEL DIAZ
 Auxiliar de enfermería
 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

PQRS - 87

GIU-131-2019

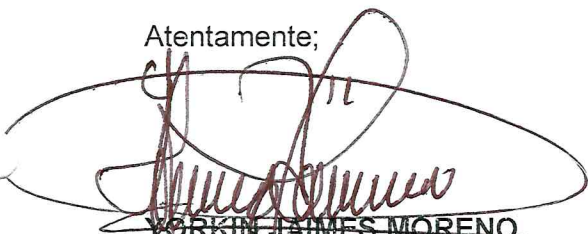
Referencia: Notificación PQRS

Cordial saludo;

Por medio de la presente me permito presentarle los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), referidos por la señora **SANDRA CHICAIZA**, del día 05 de agosto 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 JAMES 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)

R. Angelica ch
12-08-19
3:20pm

 120.09	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: AR-FR-012
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 02
	MEMORANDO	FECHA: 11/0/2019

Arauca, 14 de Agosto del 2019

D.E0243

Ingeniero

YORKIN JAIMES MORENO

Líder Gestión de Información al Usuario

Hospital San Vicente E.S.E

Arauca

Asunto: Plan de mejoramiento de PQRS. *87-PQR*

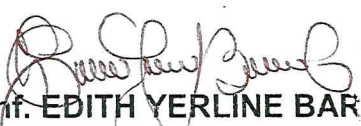
Respetado ingeniero Jaimes:

De acuerdo al PQR interpuesto por la señora SANDRA CHICAIZA ocurrido el día 05 de Agosto de 2019, me permito informarle que se desarrolló reunión con la auxiliar de Enfermería implicada María Isabel Díaz perteneciente al servicio de Hospitalización haciendo énfasis sobre la política de seguridad del paciente, trato Humanizado y Cortés.

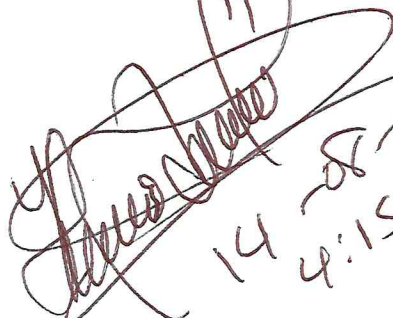
Se adjunta plan de mejoramiento donde se especifica la importancia en la humanización del servicio.

Anexo: 3 folios

Atentamente,


Enf. EDITH YERLINE BARRAGÁN CÁRDENAS
 Líder del Programa (Enfermería)

Dirigió: Angélica D. Chavarro.
 Revisó y Autorizó: Enf. EDITH YERLINE BARRAGÁN Cárdenas

11

 14-08-19
 4:15 PM.

"Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano"

Agosto 5. 2019.

PQRS 87

RESPECTADOS SRAS

LA SIGUIENTE QUEJA ES POR LA FALTA
DE PROFESIONALISMO Y RESPECTO DE LA
ENFERMERA MARIA ISABEL DIAS

QUE TENIA BRUNO LA NOCHE DEL 4 DE
AGOSTO DEL 2019.

MI PACIENTE MARIA DEL PILAR CHICAIZA
VIENE DE LA UCI DE UNA ETAPA CRITICA
EN LA NOCHE ESCUPIO SANGRE Y SE
ESTABA AHOGANDO Y LA ENFERMERA
DICE QUE ERA UNA BOBADA BRITANDO

Ahora MI HERMANA SI USTEDES PUEDEN
PEDIR RESONAN DE SU HISTORIA CLINICA
FUEREN COMPROBAR.

ENTREGO HOY 5. Y NO ASEO NI TENDIO
CABA DE LA PACIENTE.

POR ENFERMERA COMO LA SEÑORA ES QUE
LOS FAMILIARES PERDEMOS LA PACIENCIA

MI Y MI GRACIAS.

ESTA ENFERMERA NO ES ENFERMERA
DISE LLAMARCE ENFERMERA MARIA ISABEL DIAS

Lider de Opto
Medico

Dr. SANDRA CHICAIZA



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO
SUBPROCESO GESTION GARANTIA DE CALIDAD-GGC
REGISTRO CONSTANCIA DE REUNIÓN Y/O INTERVENCIÓN

CÓDIGO: GGC- REG-006

VERSION: 01

FECHA: 26/03/2012

FECHA: dd mm aaaa
14 08 2019

Hora Inicio Hora Finalización
3:30pm

Lugar de Reunión:

Depo de Enfermería

Quien lidera la actividad:

Edith Baragón Cárdenas

Cargo:

Lider Enfermería.

PROCESOS Y PERSONAL PARTICIPANTE

PROCESO(S) PARTICIPANTE(S)

PERSONAL PARTICIPANTE

☒ Líder (es) ☐ Profesionales del (los) Proceso(s) ☐ Personal Técnico/Tecnólogo ☒ Personal Auxiliar o de apoyo

OBJETIVOS

Implementar plan de mejoramiento sobre el buen trato hacia los pacientes y familiares.

RELACION Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El día 5 de Agosto de 2019, la señora Andrea Chicaza, familiar de la pte. Maria del Pilar Chicaza, estaba una parte, en donde argumenta que la Auxiliar Maria Isabel Diaz del servicio de hospitalización le brindo un trato no humanizado, ya que la orito y le manifesto de manera verbal que lo que tenia era una babada. De acuerdo a lo anterior la Aux. Maria Isabel refiere que los hechos no sucedieron como lo usuario lo manifiesta en la queja, ya que ella atendió a los llamados de la familia de la paciente, en donde se tomo los signos vitales y observo el estado de la pte que no era significativo para llamar al medico, sin embargo a las 11:20 p.m. atendió la medica de vel, quien dice que no era nada grave. Ordeno vigilancia y oxigeno.

La Auxiliar refiere que la necesidad de un paciente cuando llama no es una babada, no solo utilizar ese termino.

RELACIÓN DE COMPROMISOS Y/O TAREAS PENDIENTES

La Auxiliar Maria Isabel Diaz, se compromete a brindar un trato humano, calido y respetuoso hacia los pacientes; dando cumplimiento a sus deberes y derechos, teniendo en cuenta sus necesidades.

No Aplica

Observaciones

Fecha acordada para próxima reunión

☐

Se tomó y anexa lista de asistencia

SI NO

En constancia de lo anterior firman:

FIRMA:
NOMBRE: Edith Baragón Cárdenas
CARGO: Lider Enfermería
PROCESO:

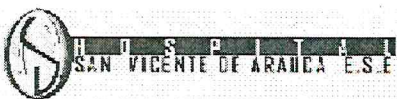
FIRMA:
NOMBRE: Maria Isabel Diaz Peña
CARGO: aux. hospitalización
PROCESO:

FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:
PROCESO:

FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:
PROCESO:

FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:
PROCESO:

FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:
PROCESO:



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:

14-08-2019

Funcionario Responsable

Yorain Jaime M

Descripción de la solución:

Dado a la falta de información personal del usuario que interpuso la PQR, fue necesario publicar la respuesta al usuario a través de la página web de la institución.

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: GAC/1-REG-004

VERSIÓN: 03

FECHA: 22/10/2014