

	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, 16 de agosto de 2019

Señora
BELQUIS MEJIA
 Auxiliar de enfermería
 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

PQRS-90

GIU-135-2019

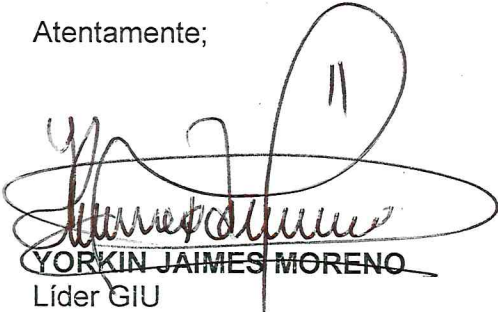
Referencia: Notificación PQRS

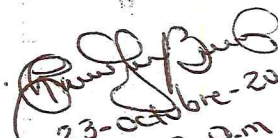
Cordial saludo

Por medio de la presente me permito presentarle los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), referidos por la señora **ANA ROSA MARTINEZ** identificada con C.C No **24.248.640**, del día 10 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 JAIMES MORENO
 Líder GIU
 E.S.E Hospital San Vicente de Arauca

Rdo. 
 23- octubre - 2019
 7:43 a.m

Anexo formato de registro PQRS.
 Anexo formato plan de mejora
 C.C Jefe Edith Barragán (Líder Dpto. Enfermería)



SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.

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

CONSECUTIVO
ASIGNADO

90

Nombre (s) y Apellidos Completos:

Ana Rosa Martínez

Dirección:

Cra - 13 # 28 - 19

Correo Electrónico:

Teléfono:

C.C 24248640

Celular:

Fecha de la solicitud:

Agosto 10 - 19

IDENTIFICACIÓN POBLACIONAL

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

Niños

Adulto

Adulto Mayor

☒ Embarazada

Indígena

Fuerzas Militares

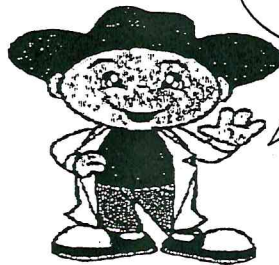
Por favor describa su solicitud (petición, queja o reclamo) o su sugerencia o comentario positivo:

Hey día 10 de Agosto siendo las 8:40 se me
al Servicio de ginecología. toda la puerta muy
desentamada y sale la Auxiliar Belar Mejía y
me abra confortandome senta a la de faja una
sala una pareja aquí estamos es trabajando de
forma grossa y agresiva

Estoy en otros servicios que me he tratado
muy bien. pero con personas como estas dañan
la buena imagen del hospital.

No considerando con el día 10 uno bueno por la
parada de un niño que está en camino se en-
cuentra con personas como estas que se espanta
de profesión.

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

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

Arauca, 06 de Noviembre del 2019

D.E0306

Ingeniero

YORKIN JAIMES MORENO

Líder Gestión de Información al Usuario

Hospital San Vicente E.S.E

Arauca

Asunto: Plan de mejoramiento de PQRS.

Respetado ingeniero Jaimes:

De acuerdo al PQR interpuesto por la señora ANA ROSA MARTINEZ ocurrido el día 10 de Agosto de 2019, me permito informarle que se desarrolló reunión con la auxiliar de Enfermería implicada Belkis Mejia perteneciente al servicio de Ginecología 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.

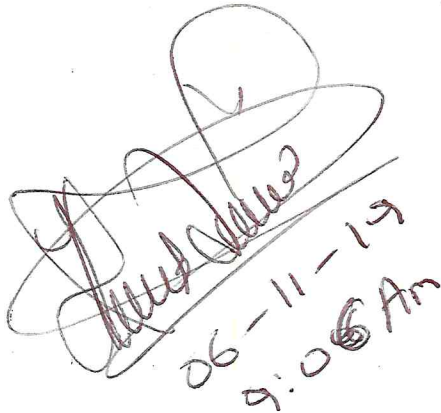
Anexo: 3 folios

Atentamente,


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

Dirigió: Angélica D. Chavarro.

Revisó y Autorizó: Enf. EDITH YERLINE BARRAGÁN Cárdenas


06-11-19
9:06 Am

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”



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

CÓDIGO: GGC-REG-006

VERSION: 01
FECHA: 26/03/2012

FECHA: dd mm aaaa
05 11 2019

Hora Inicio Hora Finalización
5:20 p.m.

Lugar de Reunión:

Quinta de Enfermería

Cargo:

Lider Programa Enfermería

Quien lidera la actividad:

Edith Bonagón Cárdenas

PROCESOS Y PERSONAL PARTICIPANTE

PROCESO(S) PARTICIPANTE(S)

PERSONAL PARTICIPANTE

☒ Lider (as)

☐ Profesionales del (los) Procto(s):

☐ Personal Técnico/Tecnólogo

☒ Personal Auxiliar o de apoyo

OBJETIVOS

Implementar plan de mejoramiento sobre humanización en la atención con los pacientes.

RELACION Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El día 23 de octubre de 2019, se notifica de la queja de GIC una notificación de una PARS, en donde se informa una queja por escrito de una usuaria, en la cual expresa su inconformidad por la mala atención de la Auxiliar de Enfermería Belkis Mera del servicio de Ginecología, manifestando que la Auxiliar se dirigió hacia ella de manera grosera y agresiva.

Ante esta queja la Auxiliar Belkis Mera refiere, no autoriza el incidente, dice no acostumbrar a tratar mal a los pacientes. En ginecología no se permite entrar familiares por incomodidad y por no hay espacio para privacidad.

RELACIÓN DE COMPROMISOS Y/O TAREAS PENDIENTES

La Auxiliar de Enfermería Belkis se compromete a moderar su tono de voz hacia los pacientes y brindarles un trato amable y cordial a los pacientes y familiares.

No Aplica

Observaciones

Fecha acordada para próxima reunión

Se tomó y anexa lista de asistencia

SI NO

En constancia de lo anterior firman:

FIRMA: Belkis Mera
NOMBRE: AUT. enfermería
CARGO:
PROCESO:

FIRMA: [Firma]
NOMBRE: Líder de Enfermería
CARGO:
PROCESO:

FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:
PROCESO:

FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:
PROCESO:

FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:
PROCESO:

FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:
PROCESO:



HOSPITAL
SAN VICENTE DE ARAUCA 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: 06-11-19

Funcionario Responsable Yorkin Jaime Moron

Descripción de la solución:

Se respecta a la presente PQRS por
sobre a la pagina web de la institución
debido a que el usuario no dejó información
de contacto.

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