

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

Arauca, 23 de mayo de 2019

Jefe

OLGA LUCIA GUAPACHA

Líder urgencias

Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

PQRS- 54

GIU-079-2019

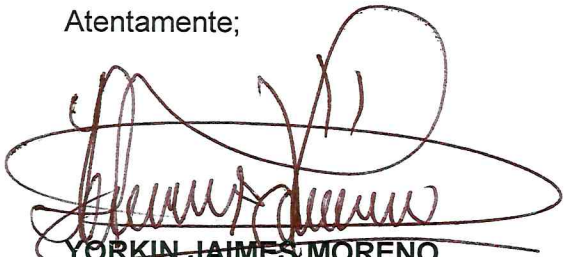
Referencia: Notificación PQRS

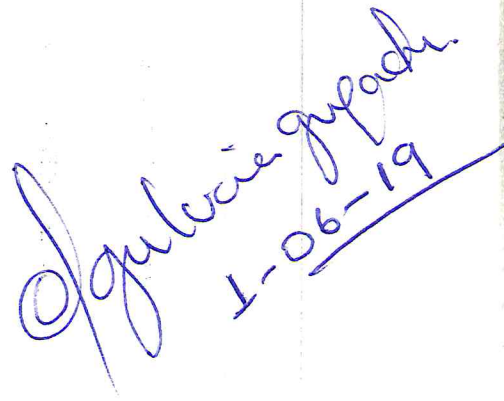
Cordial saludo;

Por medio de la presente me permito presentarle los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), referidos por un usuario quien no refiere datos personales.

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


 1-06-19

Anexo formato de registro PQRS.
Anexo plan de mejoramiento

PQRS-54.

~~Celestina~~ Rabes.
Denuncio la mala
atención Se les
acabo el amor al
Servicio Vine con
dolor y con el medica
miento y no hubo qui
en aplicara la inyec
ción

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

FECHA: Arauca, 01 de junio de 2019

PARA: YORKIN JAIMES MORENO
Líder de GIU

DE: OLGA LUCIA GUAPACHA

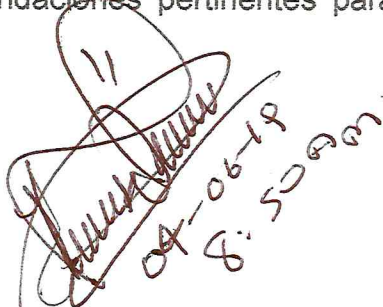
ASUNTO: Respuesta a PQR

Cordial saludo la presente tiene como fin dar respuesta a petición, queja y reclamo (PQR) presentada por usuaria desconocida, el día 31 de mayo del presente año, una vez analizada el PQR me permito informar:

1. Que el amor no se nos ha terminado por lo pacientes lo que se acabo fue la plata, y el usuario no tiene la culpa de esta situación, puesto que es responsabilidad de la EPS correspondiente a cada usuaria.
2. Que se requiere que el área de GIU realice acompañamiento al proceso de urgencias donde se debe informar a los usuarios deberes y derechos, donde se especifique que toda administración de medicamentos debe ser facturado y tiene un costo de cinco mil pesos (5.000 \$).
3. Teniendo en cuenta lo anterior ustedes como GIU ben montar su plan de mejoramiento, al igual que emitir PQR a las diferentes empresas para que tengan conocimiento de estas eventualidades y tomen las medidas preventivas. Puesto que somos nosotros los funcionarios de la salud quienes soportamos las groserías por parte de usuarios que no entiende cómo funciona la entidad.

Agradezco la atención a la presente y las recomendaciones pertinentes para el caso.


OLGA LUCIA GUAPACHA MEJIA
Enfermera urgencias


04-06-19
8:50 am



MUNICIPALIDAD DE
SAN VICENTE DE ARICA 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:

04-06-2014

Funcionario Responsable:

Yorkin James Arce

Descripción de la solución:

La respuesta a la presente PPRS es publicada en la página web de la institución, debido a que el usuario no aportó la información personal suficiente y necesaria.

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