

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

Arauca, 14 de junio de 2019

Señora
ELVIA MARINA LUNA GUANARE
 Auxiliar de enfermería
 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

PQRS - 60

GIU-089-2019

Referencia: Información adicional PQRS

Cordial saludo;

Referencia: Notificación PQRS

Cordial saludo

Por medio de la presente me permito presentarle los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), referidos por la señora **OLIS ALEIDA RIVAS**.

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).

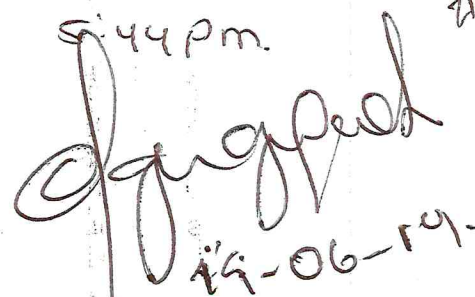
Atentamente;



YORKIN JAIMES MORENO
 Líder GIU
 E.S.E Hospital San Vicente de Arauca

21 Xiomara C.
 14-06-19
 5:44 pm.

Edith Barragán
 682966111
 Recibido.
 21-6-19
 3 pm



19-06-19.

Anexo formato de registro PQRS.

Anexo plan de mejoramiento

C.C Olga Lucia Guapacha (Líder de urgencias); Jefe Edith Barragán (Líder Dpto Enfermería)



HOSPITAL SAN VICENTE DE ARADUA E.S.E.

REGISTRO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

CONSECUTIVO
ASIGNADO

60

POSITIVOS DE LOS USUARIOS

Nombre (s) y Apellidos Completos: OLIS ALEIDA RIVAS

Dirección: BRISAS DEL LLANO Mz 10 Lote 15

Correo Electrónico:

Teléfono: 314 4753789.

C.C.

Fecha de la solicitud:

Celular:

IDENTIFICACIÓN POBLACIONAL

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

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

06 Junio /16

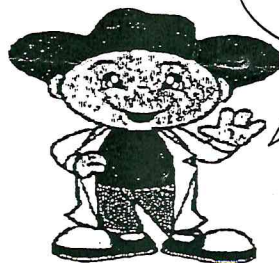
Por favor describa su solicitud (petición, queja o reclamo) o su sugerencia o comentario positivo:

Queja

En la mañana de hoy la enfermera
llamada Elvia auxiliar de enf. me dió
una fórmula para mi sra madre Ayda
Adela Perez cc#ven 445566 y me hizo
sentir muy mal cuando me la dió y dijo:
"Desde hoy no le vamos a dar mas
medicamentos porque ustedes "SON
VENEZOLANOS" se volvió y se fue. Su
manera de hablarnos fue displicente.
Somos migrantes pero no por eso nos
deben de juzgar y aislar. somos personas

problema Ayda.
Falta mas humanidad.

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

Gracias.

Hija: OLIS RIVAS

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

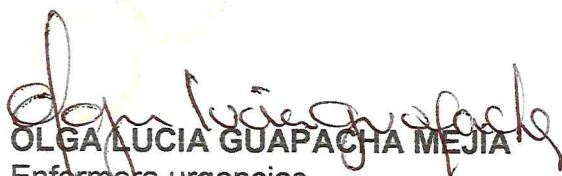
Jonella A. ✓
5:30 P.m.
27/06/19

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 **OLIS ALEIDA RIVAS**, el día 06 de junio del presente año, una vez analizada el PQR me permito informar:

1. Que es lamentable ese tipo de comentarios para nosotros pues 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**, donde se analizó la causa de la inconformidad, al respecto la auxiliar en mención manifiesta que cuando entrego la formula no tenía intención de ofender, solamente siguió directrices puesto que en la institución no contaba con los insumos requeridos para garantizar su atención, independientemente de su nacionalidad y EPS.
3. Se hace el llamado a la auxiliar de enfermería donde se indica hacer uso de deberes y derechos de los usuarios donde se debe dar información sobre el estado de salud y su tratamiento en forma cordial de tal forma que el usuario entienda y comprenda lo que se explica.


OLGA LUCIA GUAPACHA MEJIA
Enfermera urgencias



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:

27-06-2019

Funcionario Responsable

Yorkin Torres Moreno

Descripción de la solución:

A pesar de los intentos realizados al
número telefónico dejado para tal fin, no fue
posible contactar al usuario, por lo que
se procede a publicar respuesta 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