

100.07 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: AR-FR-013
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 11/04/2019

GUR: 132

FECHA: Arauca, 22 de febrero del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 32

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por la señora **NINI JOHANA MORENO**, me permito informar lo siguiente:

1. El hospital San Vicente de Arauca da cumplimiento a la normatividad y procesos establecidos por la institución, por lo tanto, todo paciente que ingrese al servicio de urgencias es atendido de acuerdo al triage el cual, consiste en la selección y clasificación del paciente según su condición de salud:

TRIAGE 1: Atención inmediata en el área de procedimiento.

TRIAGE 2: Atención aproximada 30 minutos en consultorios.

TRIAGE 3: Atención aproximada de 60 a 120 minutos en consultorios.

TRIAGE 4: Atención aproximada de 2 a 5 horas en Triage, y El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente (consulta prioritaria).

TRIAGE 5. El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano (consulta prioritaria en su IPS de primer nivel).

Por lo anterior, según gravedad y condición de salud se clasifica y se establece tiempos de atención, tal y como lo establece la resolución 5596 de 2015 y la institución se acoge a esta.

100.07 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: AR-FR-013
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 11/04/2019

1. De acuerdo a lo manifestado anteriormente, me permito informar que según reunión con los responsables de la atención y revisión del triage e historia clínica, cuadro clínico desde hace aproximadamente una semana, signos vitales normales, signos y síntomas sin riesgo para la vida, evidenciándose así que su atención podía realizarse por consulta externa de su IPS primaria y no por el servicio de urgencias; ratificando lo anterior el medico que la ingresa por el servicio de ginecología, donde concluye que su manejo se realice de manera ambulatoria con anticonceptivos orales, ácido tranexámico y control en una semana por consulta externa de su IPS primaria, o consultar a urgencias según signos de alarma.
2. Además le informo que la EPS a que se encuentra afiliada no tiene contratado con el hospital San Vicente la consulta prioritaria.
3. Agradecer a la usuaria por su manifiesto, ya que esto ayuda al mejoramiento continuo de los procesos de atención del servicio

Atentamente

FIRMA ORIGINAL

MADELEINE MEDINA MERCADO

Enfermera Servicio de urgencias

100.07 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: AR-FR-013
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 11/04/2019

GUR: 133

FECHA: Arauca, 22 de febrero del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 34

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por la señora **CLAUDIA ESPINOSA** en calidad de acompañante, me permito informar lo siguiente:

1. El hospital San Vicente de Arauca da cumplimiento a la normatividad y procesos establecidos por la institución, por lo tanto, todo paciente que ingrese al servicio de urgencias es atendido de acuerdo al triage el cual, consiste en la selección y clasificación del paciente según su condición de salud:

TRIAGE 1: Atención inmediata en el área de procedimiento.

TRIAGE 2: Atención aproximada 30 minutos en consultorios.

TRIAGE 3: Atención aproximada de 60 a 120 minutos en consultorios.

TRIAGE 4: Atención aproximada de 2 a 5 horas en Triage, y El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente (consulta prioritaria).

TRIAGE 5. El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano (consulta prioritaria en su IPS de primer nivel).

100.07 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: AR-FR-013
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 11/04/2019

Por lo anterior, según gravedad y condición de salud se clasifica y se establece tiempos de atención, tal y como lo establece la resolución 5596 de 2015 y la institución se acoge a esta.

1. En cuanto al personal insuficiente, quiero informarle que desde la alta gerencia de la institución se vienen realizando acciones que ayuden a mejorar la calidad de atención de los pacientes que consultan al servicio, debido que la demanda de médicos en el departamento es insuficiente.
2. Agradecer al usuario por su manifiesto, ya que esto ayuda al mejoramiento continuo en los procesos de atención del servicio

Atentamente

FIRMA ORIGINAL

MADELEINE MEDINA MERCADO

Enfermera Servicio de urgencias

100.07 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: AR-FR-013
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 11/04/2019

GUR: 134

FECHA: Arauca, 22 de febrero del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 35

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por la señora **CLAUDIA PATRICIA RUIZ** en calidad de acompañante, me permito informar lo siguiente:

1. se pide disculpa por el imprevisto suceso en el servicio, de todos modos le informo que desde la subdirección científica se tomaron las medidas pertinentes, con el fin de mejorar el proceso de atención y evitar inconformidad en los usuarios.
2. Se agradece si en dado caso vuelve a suceder lo mismo de manera inmediata preguntar por la coordinadora de urgencias y poder solucionar de inmediato y de manera oportuna la inconformidad manifiesta.
3. Agradecer al usuario por su manifiesto, ya que esto ayuda al mejoramiento continuo en los procesos de atención del servicio

Atentamente

FIRMA ORIGINAL

MADELEINE MEDINA MERCADO

Enfermera Servicio de urgencias