

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO:GTD-AR-FR-014
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL SUB PROCESO:ARCHIVO	VERSIÓN: 02
	COMUNICADO	FECHA: 21/04/2020

Arauca, 04 de Marzo de 2021

D.E063

Ingeniero:

YORKIN JAIMES

Líder de GIU

Hospital San Vicente de Arauca

Arauca

Asunto: **Respuesta a PQRS**

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito dar respuesta a la PQRS No. 41, notificada el día 23 de febrero del presente año, en donde la Usuaría CELIS DONADO, manifiesta que la Enfermera STELLA CASTRO es una grosera y grita a los pacientes.

Ante lo anterior, nos reunimos con la Enfermera Stella Castro, en donde se le dio a conocer la importancia de aplicar los derechos de los usuarios y a la vez brindar un servicio humanizado. De igual manera, se elaboró Plan de mejoramiento, en donde la Enfermera Castro se compromete a moderar su tono de voz y a aplicar la política de Humanización en el servicio.

Como líder del Programa de Enfermería, le agradezco a la Usuaría Celis Donado por darnos a conocer esta PQRS, ya que con esto podemos implementar planes de mejoramiento para ofertar un mejor servicio y lograr que nuestros usuarios reciban una atención pertinente y humanizada.

Lo anterior, dando respuesta a su solicitud.

Cordialmente,



EDITH YERLINE BARRAGAN CARDENAS
Líder del Programa de Enfermería



05-03-21
8:07 Am

"Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano"

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia



HOSPITAL
SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.

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
04 03 2021

Hora Inicio Hora Finalización
4:00 p.m.

Lugar de Reunión:

Depo de Enfermería

Quien lidera la actividad:

Edith Barragan Cardenas

Cargo:

Lider Enfermería

PROCESOS Y PERSONAL PARTICIPANTE

PROCESO(S) PARTICIPANTE(S)

PERSONAL PARTICIPANTE



Lider (es)



Profesionales del (los) Proceso(s)



Personal Técnico/Tecnólogo



Personal Auxiliar o de apoyo

OBJETIVOS

Plan de mejoramiento de PQRS No. 41

RELACION Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El día 23 de febrero de 2021, se notifica una PQRS de la Sra. Celis Donado, quien refiere que la Enfermera Stella Castro es una grossera y grito a los pacientes. Ante lo anterior la jefe Stella refiere que no recuerda el caso, ya que no acostumbra a gritar a nadie.

RELACIÓN DE COMPROMISOS Y/O TAREAS PENDIENTES

Se establecen los siguientes compromisos:

1. Conocer los derechos y deberes del usuario y darlos a conocer y aplicarlos.
2. Aplicar la política de Humanización.

Fecha acordada para próxima reunión

No Aplica

Observaciones

Se tomó y anexa lista de asistencia

SI NO

En constancia de lo anterior firman:

FIRMA:

NOMBRE:

CARGO:

PROCESO:

Juz Stella Castro
Juz Stella Castro
Hospitalización

FIRMA

NOMBRE

CARGO:

PROCESO:

[Firma]
Lider Enfermería

FIRMA

NOMBRE

CARGO:

PROCESO:

FIRMA

NOMBRE

CARGO:

PROCESO:

FIRMA

NOMBRE

CARGO:

PROCESO:

FIRMA

NOMBRE

CARGO:

PROCESO: