

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: 125

FECHA: Arauca, 09 de MARZO del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 60

Cordial saludo,

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

1. El hospital San Vicente de Arauca da cumplimiento a la normatividad emitida por el Ministerio de Salud y Protección social 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**). Por lo tanto hasta el momento ninguna EAPB tiene contratado este servicio, el cual significa que debe acudir a su IPS primaria y solicitar la 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 tanto hasta el momento ninguna EAPB tiene contratado

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

este servicio, el cual significa que debe acudir a su IPS primaria y solicitar la consulta prioritaria

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, en la norma no se establece cuanto personal debe tener el servicio, pero quiero informarle que se hará la respectiva investigación del caso e implementaran medidas para mejorar la oportuna atención a los usuarios según la clasificación de triage
2. Agradecer al usuario por su manifiesto, ya que esto ayuda al mejoramiento continuo en los procesos de atención del servicio

Atentamente

FIRMA ORIGINAL

AURIS MILAINNE FUENTES BASTO

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

FECHA: Arauca, 09 de MARZO del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 59

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de la queja interpuesta por la señora **DARYS CORNELIA PEÑA PEREZ** y revisión del caso, me permito informar lo siguiente:

1. Se realizó reunión con la auxiliar implicada en la queja interpuesta, en donde se resaltó la importancia del protocolo de administración de medicamentos
2. Se realizara una charla educativa al personal auxiliar de enfermería del servicio de hospitalización a cargo de la auxiliar implicada en el caso, con su respectiva aprobación por la Jefe de enfermería de turno.
3. Agradecer al usuario por su manifiesto, ya que esto ayuda al mejoramiento continuo en los procesos de atención del servicio

Atentamente

FIRMA ORIGINAL

AURIS MILAINNE FUENTES BASTO

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

FECHA: Arauca, 09 de MARZO del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 58

Cordial saludo,

Por medio del presente, de acuerdo a revisión de queja interpuesta por el señor **RAMON ALGENCIO MARIN CASTILLO**, me permito informar lo siguiente:

1. Se realizara reunión con los profesionales del servicio de hospitalización, para conocer versión de los hechos y tomar las medidas pertinentes frente a la atención y buen trato de los pacientes, ya que cada día el hospital vela por una atención humanizada.
2. Se elevará dicha queja a la líder del dpto de enfermería, para revisión del caso y tomar las medidas pertinentes, que ayuden a mitigar o eliminar alguna vulneración de los derechos del paciente y tocar temas del buen trato al cliente externo y interno.
3. Agradecer a los usuarios por su manifiesto, ya que esto ayuda al mejoramiento continuo en los procesos de atención del servicio.

Atentamente

FIRMA ORIGINAL

AURIS MILAINNE FUENTES BASTO

Enfermera Servicio de Urgencias