

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: 142

FECHA: Arauca, 13 de Abril del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 107

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por el señor **LUIS EDUARDO CASTELLANOS VERGAÑO** 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).

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. en cuanto al tiempo de atención si es importante especificar en qué sitio o área específica fue la demora de la atención para tomar acciones concretas que ayuden a mejorar el servicio, ya que el proceso inicia desde la carpa de triage- admisión(abre ingreso)-valoración médica- consultorio(canalización).
2. Se remitió queja a la Coordinación asistencial, subdirección científica y facturación para trabajar de manera articulada y en pro del mejoramiento del servicio hacia los usuarios, teniendo en cuenta que ya se viene realizando ajustes en el proceso de atención de los usuarios que llegan a la institución.
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

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: 143

FECHA: Arauca, 13 de Abril del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 113

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por la señora **JOANA ZUCARINI** 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).

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

4. en cuanto al tiempo de atención si es importante especificar en qué sitio o área específica fue la demora de la atención para tomar acciones concretas que ayuden a mejorar el servicio, ya que el proceso inicia desde la carpa de triage- admisión(abre ingreso)-valoración médica- consultorio(canalización).
5. Se remitió queja a la Coordinación asistencial, subdirección científica y facturación para trabajar de manera articulada y en pro del mejoramiento de la calidad de la atención, teniendo en cuenta que ya se viene realizando ajustes en el proceso de atención de los usuarios que llegan a la institución.
6. A manera de información usted puede consultar al centro de salud Materno Infantil, Unión o Meridiano Setenta, ya que estos son los más cercanos a su residencia. Además se le recomienda cumplir con las citas por especialistas que sean dadas, evitando así deterioro de la salud del menor.
7. 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: 144

FECHA: Arauca, 13 de Abril del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 114

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por la señora **LILIANA COLMENARES** 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). 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. Se remitió queja a la Coordinación asistencial, subdirección científica con el fin de revisar caso, llamar al personal involucrado en el proceso de su atención y tomar medidas oportunas que ayuden al mejoramiento de la calidad de la atención, ya que se encuentra como prioritaria y teniendo en cuenta que ya se viene realizando ajustes en el proceso de atención de los usuarios que llegan a la institución.
2. Es importante a manera de información tenga presente que existen 5 centros de salud donde también puede acudir a consulta médica, y este servicio se ofrece de lunes a viernes de 7 am a 12 m y de 2 pm a 5 pm. Quiero aclarar que esto no significa que no pueda consultar al servicio de urgencias.
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

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: 145

FECHA: Arauca, 13 de Abril del 2021

PARA: YORKIN JAIMES MORENO –LIDER GIU

DE: ENFERMERA SERVICIO DE URGENCIAS

ASUNTO: Respuesta PQRS 115

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar que de acuerdo a revisión de queja interpuesta por las señoras **YECCI GONZALEZ, CEUZ CELINA VERGEL, MILADYS MURILLO, NORLY VALDERRAMA** en calidad de paciente, me permito informar lo siguiente:

1. Se remitió queja a la Coordinación asistencial, subdirección científica con el fin de revisar caso, llamar al personal involucrado en el proceso de su atención y tomar medidas oportunas que ayuden al mejoramiento de la calidad de la atención, teniendo en cuenta que ya se viene realizando ajustes en el proceso de atención de los usuarios que llegan a la institución.
2. Agradecer a las usuarias 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