

31320-SIAU-00110-2018

Bucaramanga, 02 de mayo de 2018

PARA: **Señor(a):**
 DELCY MARCELA SANTOS
 C.C. 1095908434
 CEL 3184466729

ASUNTO: Respuesta a queja presentada por usted a la ESE HUS

Cordial Saludo,

Gracias a usted, hemos podido conocer el funcionamiento de nuestros procesos y colaboradores, su información ha sido de vital importancia porque nos ha permitido realizar las revisiones, ajustes y correctivos.

Su información fue recibida asignándosele número **165** de radicado en nuestra dependencia; se envió al área de Sub gerencia de enfermería quienes revisaron lo Ocurred, indicando que se hizo lo siguiente:

- Teniendo en cuenta la revisión y análisis de la queja, según respuesta del ejecutor del proceso de enfermería y la ratificación de queja por parte de la persona que coloca la queja.se evidencio que la coordinadora del servicio de urgencias adultos en una oportunidad anterior había socializado al ejecutor del proceso de enfermería una queja similar, sin observar una mejoría por parte de el, ya que reincide en no brindar informaiion correspondietne al egreso del usuario y a no mantener un trato cordial con estos.
- Debido a estas circunstancias la subgerencia de enfermería reportara con oficio la situacion a la empresa contratista y se espera reporte de lo actuado de la empresa.
- Por lo tanto, se realizara socialización, evaluación y medición de la adherencia a estos dos protocolos.Se adjunta versión escrita de la persona relacionada.
- SIAU, el 02/05/2018 se llamada telefónica al numero 3184466729 se dialoga conla señora Luisa Santos, quien refiere que de la subgerencia de enfermería ya se comunicaron con ella y le tomaron la versión de los hechos. Refiere que no cuenta con correo electrónico, y que vendrá personalmente a la oficina por la respuesta. agradece que haya sido tomada en cuenta su iniquitud. Ademas se le informa que puede consultar su respuesta en la pagina www.hus.gov queja y reclamos.

De nuestra parte estamos haciendo seguimiento a lo ocurrido con el fin de realizar los ajustes a los que haya lugar, nuestro objetivo es que usted conozca los cambios que estamos realizando en la institución para que tenga una mejor experiencia la próxima oportunidad.

Cuando tenga algún inconveniente no dude en comunicarse con nosotros, a través de los buzones de sugerencia que se encuentran ubicados en cada servicio, las encuestas de satisfacción, las quejas a través de la página web www.hus.gov.co sección PQRS atención de peticiones, quejas y reclamos, o personalmente en nuestras oficinas de atención al usuario o con las auxiliares de atención al usuario asignadas en cada piso. Usted tiene derecho a recibir servicios de atención segura, humana y digna; a su vez solicitamos que los usuarios nos suministren información verdadera sobre su identificación así podemos contactarle cuando se presente alguna novedad.

“Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad en la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente inspección de salud, sea esta la municipal, departamental o distrital, si es del régimen subsidiado. Para los demás regímenes se elevará a la Superintendencia nacional de salud, sin perjuicio de la competencia preferente que corresponda a ésta como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control; modificación circular externa Nro 049 de 2008.


Adjuntamos folleto de deberes y derechos de los usuarios aprobados mediante la resolución 721 de 2013 correspondiente a política de atención en salud centrada en el usuario. Manifestamos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo.

Atentamente,



PS. NATALY GALVAN CAMACHO
Profesional Universitario SIAU

QUEJAS Y RECLAMOS
GMC-CU-FO-02 VERSION 02
PROCESO GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO


HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Radicación No. _____ Fecha de Recepción _____

165

DATOS PERSONALES

Nombre completo del Usuario (paciente): Delcy Marcela Santos

Documento de identidad: 1095908434 Dirección: Cl 34 # 43-28. Girón

Menor Que Una (X) La Opción Que Lo Identifica

Rango Edad del Usuario	Régimen Afiliación	Condición Población
0-5	Contributivo	Victima conflicto Armado-Desplazado
6-13	Subsidado	Discapacitados
14-17	Especial	Gestante
18-26	No Asegurado	Años
27-69	SOAT	Indígena
60 y más	—	Rom

Ciudad: Girón Teléfono: 3184466779

Nombre de la EPS: CapSalud

Nombre del Acidente: Luisa Mercedes Santos

DESCRIPCION DEL EVENTO

Fecha de Ocurrencia: 12-Abril-2018

Fue Atendido en el servicio de: Urgencias

Nombre de la Persona que lo atendió (Si es el caso): Oscar Said Carreño

A continuación, describo el asunto incluyendo:

a. Hora: 2:30

b. Situación Problema: Yo Luisa llegué a la estación de enfermería y saludé al jefe y 3 veces me fue indiferente a mi salud en ese instante llega una Sra con un fuerte dolor y la saludé para pedirle un fármaco de una atención a su paciente lo cual responde a su salud volvió y le entrego mi salud y le solicité la orden de salida a la cual me respondió que aún no estaba la salida de ella le dije q antes de las 11 me habían llamado xq al médico lo había dado salida a lo cual revisé el sistema y se dio cuenta q no habían hecho el informe de salida

Tiene usted algún tipo de soporte como fotocopias que apoyen su reclamo. De ser así por favor enumérelas y anéxelas a este formato.


Firma y Cedula del Reclamante

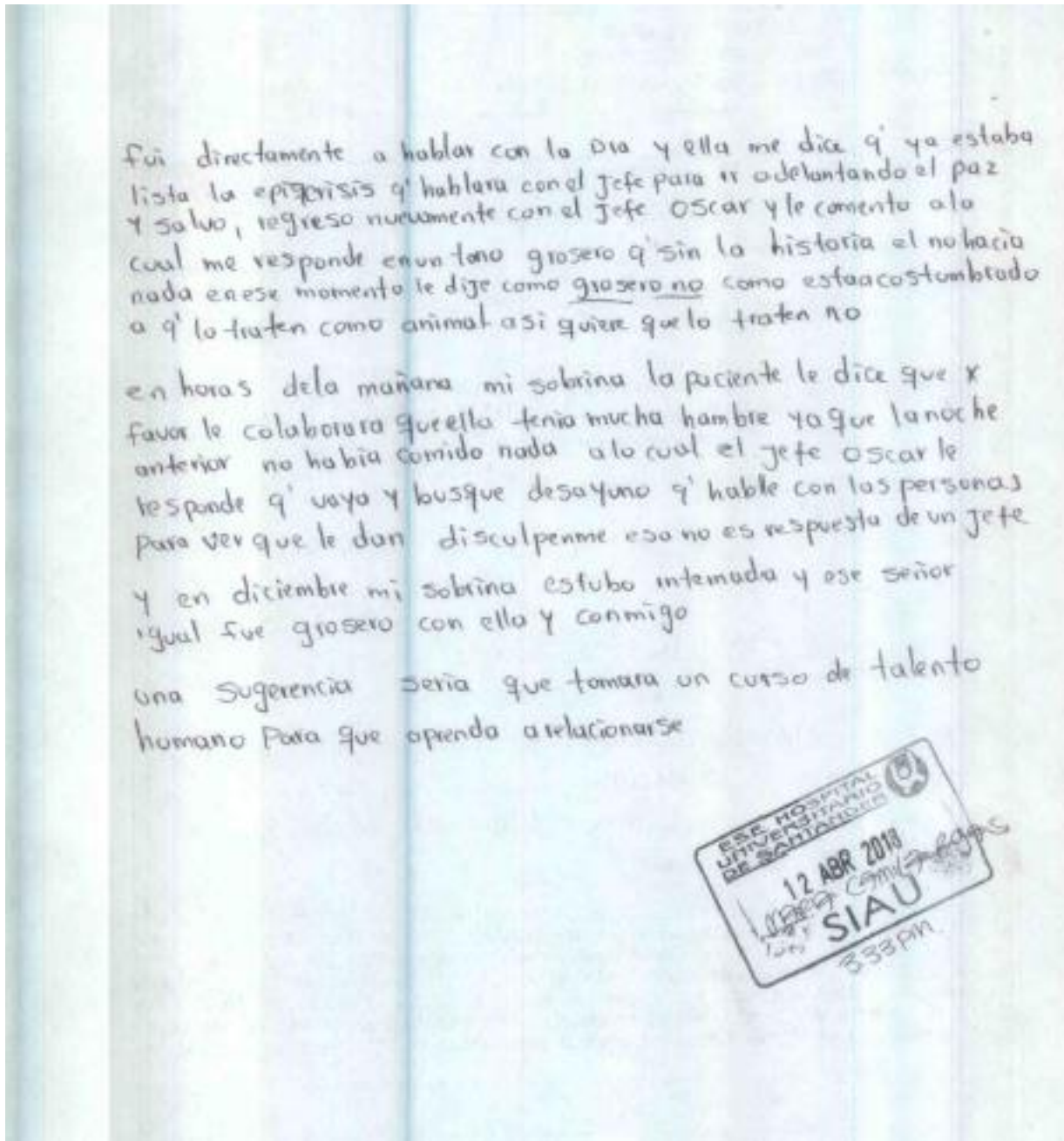
Firma: Luisa Mercedes Santos Cédula CC: 67364912

Expedida en: Alga

Datos del Receptor

Recibido Por: MARA CAROL RIVERA







Bucaramanga, 16 de abril de 2018

señores

Coordinación de enfermería

urgencias

El día 6 de abril de 2018 en turno completo me encontraba en consultorio dos en el servicio de urgencias, a las horas de la mañana la familiar del paciente Paulo Antonio Mendez con número de cédula 2179596, me indica "buenos días jefe me da el ficho de permanente" lo cual le indico que el permanente es para paciente de 85 años teniendo equivocación del mismo ya que es para pacientes de 65 años que me indica la coordinadora de enfermería del servicio lo cual le informa a la familiar que ya le doy el ficho de acompañamiento permanente; al entregarle el mismo se le brinda educación sobre asistir al paciente para desplazamiento, acompañar al paciente de 8:30 hasta 6:00 pm, recordar al paciente cambiar de posición cada 2 horas lo que la familiar de forma grosera me dice "yo también soy de salud no tiene que decirme" y me lo arrebató de las manos y se retira del servicio.



agradezco cordialmente la atención

Fabian Alexander Mantilla Motta

cc: 1098762104 de Bucaramanga

- Pasa a de acompañamiento
- Reporte de la audición
- Registro en copia nota



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  Nuestro Compromiso es: Calidad y Eficiencia en el Servicio 

3000-SSE-146-2018

Bucaramanga, Abril 26 del 2018

Doctora
ROSMARY MARTINEZ SEIJA
Representante Legal DARSALUD AT

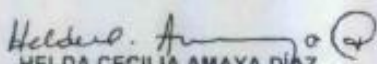
ASUNTO: REPORTE DE QUEJA 165

Cordial saludo,

Adjunto para los fines pertinentes, reporte de comportamiento del ejecutor del Proceso de Enfermería Enfermero Oscar Said Corredor, igualmente informarle el incumplimiento por parte del ejecutor a las políticas institucionales y la no oportunidad en la ejecución de los procesos, afectando la debida prestación de nuestros servicios a los usuarios. Igualmente, notificar que se presentó queja del usuario por trato deshumanizado.

Lo anterior para su información y acciones pertinentes.

Cordialmente,


HELDA CECILIA AMAYA DÍAZ
Subgerente Servicios de Enfermería
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

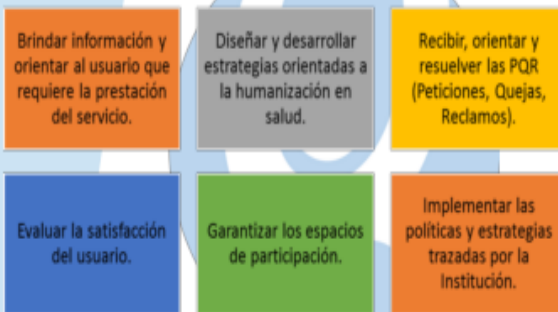
Anexo: (02 folios) de queja N° 165
(1 foto) carta respuesta persona relacionada
Copia: Psicóloga LAURA RODRIGUEZ- Asesora Gerencia - Gestión Integral
Psicóloga NATALY EMPERATRIZ GALVAN Profesional Universitario - SIAU ESE -HUS
Proyecto: Janeth R. Chaparro Rodríguez - Técnico Administrativo- Gestión Integral - Subgerencia Servicios de Enfermería.

Subgerencia Servicio de Enfermería Carrera No. 33 No 26-126 B. La Aurora, Bucaramanga PBX: (7) 6346110 EXT. 478- 394 E-mail: subenfermeria@hus.gov.co	www.hus.gov.co Hospital de Santander Ventanilla Única: Cra 32 # 29-175. Servicio de Información y Atención al Usuario: siau@hus.gov.co
---	---

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO? (SIAU)

El SIAU es una herramienta creada por el Ministerio de Salud para mejorar la prestación de los servicios, tomando como fuente de información del usuario quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos haciendo uso de sus derechos y deberes.

¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL SIAU?



¿Dónde están ubicados?

En la sede principal de la ESE Hospital Universitario de Santander, puede identificar tres puntos en los que podrán orientarlo.

1. En la plazoleta principal (segundo piso)
2. Carrera 30 #31- 60 sede de Consulta Externa.
3. En cada uno de los pisos usted puede identificar el personal que le orientará.

¿Cómo me comunico?

Puede llamar a los teléfonos 6346378, 6346110 extensiones 139 -140-398.

Por medio de correo electrónico ingresando en la página web: www.hus.gov.co, sección PQRD

Por medio de los buzones de sugerencias que se encuentran en diferentes servicios de la institución.



*Nuestro compromiso es :
Calidad y Eficiencia en el Servicio*

DERECHOS Y DEBERES



FOLLETO DERECHOS Y DEBERES
GMC-FL VERSIÓN 1
PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Contáctenos:
Carrera 33 # 28—126
PBX: 6346110
www.hus.gov.co



ODI—COMUNICACIONES Y PRENSA ESE HUS

La ESE Hospital Universitario de Santander, como institución prestadora de servicios de salud y por su compromiso ético y social de procurar bienestar y minimización de los riesgos de la atención, **PROMULGA** los siguientes **Derechos y Deberes de los pacientes y sus familias**:

DERECHOS

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1. A recibir atención segura, humana y digna, sin ningún tipo de discriminación, raza, sexo, edad, idioma, religión, política, origen, nivel social o condición de salud. | 4. A elegir el profesional de salud de su preferencia de acuerdo a las opciones presentadas por el Hospital | 7. A solicitar una segunda opinión. | 10. A donar o recibir órganos. |
| 2. A recibir información clara y oportuna sobre: personal, estado de salud y todo lo relacionado con su atención. | 5. A dar a conocer al Hospital sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y recibir respuestas de ellas. | 8. A recibir apoyo espiritual acorde a sus creencias y a la creencia de su familia y allegados. | 11. A recibir información sobre coberturas de la seguridad social y costos de los servicios relativos a su situación particular. |
| 3. A autorizar y tomar decisiones sobre su proceso de atención médica o participación en actividades de docencia e investigación científica. | 6. A tener la mayor privacidad en la atención y absoluta confidencialidad en la información. | 9. A recibir valoración y manejo adecuado del dolor. | |

DEBERES

Para que el proceso de atención sea óptimo y satisfactorio es necesario que usted como usuario de los diferentes servicios tenga en cuenta los siguientes compromisos:

1. suministrar información verdadera sobre su identificación, salud, tratamientos y medicamentos que esté recibiendo.
2. Cumplir con las normas y horarios establecidos por la Institución.
3. Tratar con respeto, amabilidad y dignidad a las personas que lo atienden a los demás pacientes y visitantes en general.
4. Cuidar y usar de manera responsable y racional, los recursos del Hospital.
5. Registrar e inscribir a los recién nacidos en la notaría, Registraduría municipal y en la EPS, antes de los 30 días.
6. Seguir el plan de tratamiento ordenado, con las instrucciones que son para su bienestar.
7. Cuidar de su salud y hacer que su grupo familiar sea parte activa de su tratamiento y recuperación.
8. Evitar conflictos al acompañar e informar y orientar a otros usuarios o miembros de su familia que requieran asesoría o atención en el HUS.
9. Cancelar cuando así correspondiera los copagos y/o cuotas moderadoras que se generen de su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.

HAZ VALER TUS DERECHOS Y COMPROMÉTETE CON TUS DEBERES