

1320-SIAU-0059-2018

Bucaramanga, 24 de marzo de 2018

PARA: **Señor(a):**
MANUEL ANTONIO SEGURA
CC.7060911
TEL 3102169382

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 **53** de radicado en nuestra dependencia; se envió al área de Sub gerencia de Mujer e infancia quienes revisaron lo ocurrido, indicando que se hizo lo siguiente

- Evaluar las circunstancias pertinentes y la información relacionada con la queja, con el propósito de tomar acciones inmediatas.
- Se oficio de respuesta de los especialistas
- Se da respuesta al usuario el día 23/03/2018 por medio electrónico a la defensoría del pueblo.
- Se intenta en varias ocasiones entablar comunicación con el usuario al numero 310 2169382, sin obtener respuesta.

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

Anexos (2)



REPARTO ATQ

Jaime Cuervo

De: Jaime Cuervo
Enviado el: jueves, 08 de febrero de 2018 11:45 a.m.
Para: Biana Cabrales
Asunto: QUEJA ATENCION SALUD MENOR VICTOR MANUEL LOPEZ CELIS.

Bucaramanga,

Doctora
BIANA CABARALES
Profesional Especializada G-17
DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL SANTANDER
BUCARAMANGA, SANTANDER



Asunto: QUEJA ATENCION SALUD MENOR VICTOR MANUEL LOPEZ CELIS
Solicitante: Manuel Antonio López Segura, c.e. 7.060.911 de Villanueva (Casanare),
Calle 5 No. 5-23 Barrio El Centro - Cimitarra (Santander), cel. 3102169382, comerciante
independientes
Afectado: Victor Manuel López Celis, N.D.

Respetada doctora:

El solicitante informa que su hijo Victor Manuel López Celis, está afiliado a la SOLSALUD EPS-S, Régimen Subsidiado, y en razón a una fiebre alta el 7 de febrero de 2018 fue remitido del Hospital San Juan del Municipio de Cimitarra al Hospital Universitario de Santander, donde se encuentra actualmente hospitalizado, y que no se siente satisfecho con la prestación del servicio de salud por la forma en que se expresó una doctora pediatra al manifestarle que compraba el medicamento para que su hijo haga deposición ya que desde el día lunes no lo hace. Quiere sacar del hospital al niño para llevarlo a otro centro médico donde le definan el diagnóstico, y en el hospital le niegan la salida.

Nota: Este correo reposa en oficina de correspondencia.

Lo anterior para su conocimiento y trámite a que haya lugar en la Unidad ATQ.

Agradeciendo su amable atención y valiosa colaboración.

Cordialmente,

JAIME CUERVO APARICIO
Profesional Universitario G-15
Defensoría del Pueblo Regional Santander



Bucaramanga, febrero 15 de 2018

Doctor
JURG NIEDERBACHER
Subgerente Mujer e Infancia
Hospital Universitario de Santander

Ref: Oficio fechado 9 febrero de 201, de defensoría del Pueblo por QUEJA ATENCION EN SALUD DEL MENOR VICTOR MANUEL LOPEZ CELIS. Solicitante: Manuel Antonio López Segura

Cordial saludo

De acuerdo a su solicitud de explicación con respecto a queja presentada por el padre del paciente VICTOR MANUEL LOPEZ, le manifiesto lo siguiente:

- El paciente en mención ingresó al servicio el viernes 9 de febrero en horas de la tarde
- Durante su hospitalización en el servicio de Infectología Pediátrica se le brindó manejo con respeto, dándole al padre la información pertinente sobre la evolución del paciente
- No requirió durante el manejo ningún medicamento para adquirir fuera del hospital
- El paciente se le dió egreso el día 15 febrero de 2018 por evolución satisfactoria

Me permito aclarar que el paciente también estuvo en el servicio de Urgencias en los días previos a su estancia en el servicio de infectopediatría.

Respetuosamente sugiero que ante quejas, debe obtenerse información sobre fecha y hora de ocurrencia del evento que la desencadena, con el fin de realizar el correctivo respectivo si diera a lugar.

De usted atentamente


LUIS MIGUEL SOSA AVILA
Pediatra Servicio Infectología

Feb. 19. 2018
-Entrado
-se realizó ajuste
a multiplicaciones
pulvotras
—

RESPUESTA Y PLAN DE MEJORA QUEJA 53

Siau Hus <siau@hus.gov.co>
Para: Esperanza Gonzalez <Egonzalez@defensoria.gov.co>

24 de marzo de 2018, 10:05

buen dia,

remito respuesta emitida por la subgerencia de mujer e infancia,a queja interpuesta por el señor
MANUEL ANTONIO LOPEZ SEGURA CC# 7.060.911 sobre atenciones brindadas a su menor hijo VMLC.




gracias

----- Mensaje reenviado -----

De: Sub Gerencia Mujer e Infancia HUS <subgerenciamujerinfancia@hus.gov.co>
Fecha: 21 de marzo de 2018, 10:21
Asunto: RESPUESTA Y PLAN DE MEJORA QUEJA 53
Para: Siau HUS <siau@hus.gov.co>
[El texto citado está oculto]

--
Profesional Universitario SIAU
ESE HUS

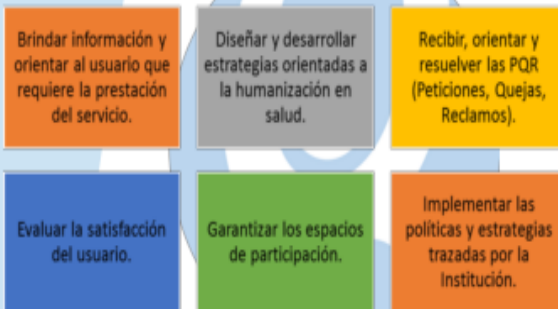
3 archivos adjuntos

-  RESPUESTA Y PLAN DE MEJORA QUEJA 53.pdf
93K
-  PLAN DE MEJORA PQR 53 .xlsx
76K
-  SOPORTE PQR 53.pdf
33K

**¿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