HOSPITAL SAN SEBASTIAN E.S.E
PIEDRAS TOLIMA
NIT: 900.005.246-4

CODIGO: AD-FO-03
VERSION: 1
FECHA: 03/09/2020

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: ATENCIÓN AL USUARIO

FORMATO CONTROL Y REGISTRO PQRSF AÑO 2022

FECHA DE RECIBIDO DE LA PQRSF	TIPO (escriba 1ó+ una X)					CANAL O MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRSF	CONSECUTIVO	EAPB (ENTIDAD A LA CUAL ESTA ADSCRITA LA PQRSF)	NOMBRE DEL PETICIONARIO	TIPO IDENTIFICACIÓN PETICIONARIO	NÚMERO IDENTIFICACIÓN PETICIONARIO	DATOS DE CONTACTO DEL PETICIONARIO	NOMBRE DEL AFECTADO PACIENTE	TIPO IDENTIFICACION DEL AFECTADO	NUMERO IDENTIFICACION DEL AFECTADO	DATOS DE CONTACTO DEL AFECTADO	ASPECTO O TEMA QUE MOTIVO LA QUEJA	INDICAR SI EXISTE O NO FALLO JUDICIAL (TUTELA)	RÉGIMEN (CONTRIBUTIVO, SUBSIDIADO, EXCEPCION, ESPECIAL)	PROCESO Y/O PERSONAS RELACIONADAS	DESCRIPCION	RESULTADO DE LA VALIDACIÓN	ESTADO DE LA PQRSF	ANTE UNA NEGACIÓN		DECISIÓN O ACCIÓN REALIZADA PARA SOLUCIONAR LA PQRSF (Describirla bayna)	FECHA DE SOLUCION DE LA PQR
	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN																			ARGUMENTO QUE FUNDAMENTA LA NEGACION	RESPONSABLE DE LA NEGACION		
05/01/2022		X				BUZON	1		MARIA DEL CARMEN RAMIREZ	CC	28874289	3228114390	MARIA DEL CARMEN RAMIREZ	CC	28874289	3228114390	COBRO DEL SERVICIO DE OBSERVACION	NA	NA	URGENCIAS	PACIENTE QUE ESE ENCONTRABA LOS PRIMEROS DIAS DE ENERO LLEGA AL HOSPITAL Y TENIAN PACIENTE EN OBSERVACION COBRARON 042.945 YA QUE LA USUARIA APARECIA SIN SEGURIDAD SOCIAL	RESPUESTA AL USUARIO	CERRADA	NA	NA	SE INDAGO SOBRE EL CASO CON EL PROCESO DE FACTURACION Y SE BRINDO RESPUESTA AL USUARIO MEDIANTE OFICIO	21/01/2022
06/01/2022		X				BUZON	2		LEIDY JOHANNA ANAYA ROBAYO	CC	28874301	3103118699	LEIDY JOHANNA ANAYA ROBAYO	CC	28874301	3103118699	NO ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	NA	NA	URGENCIAS	PACIENTE QUE INGRESA AL SERVICIO DE URGENCIAS YA QUE PRESENTABA DOLOR EN EL PECHO Y EL MEDICO DE TURNO Y LA AUXILIAR DEL MOMENTO NO LE PRESTARON ATENCION POR QUE NO INGRESO CON TARABOCAS Y EL MEDICO LE EXPRESO SIN EXAMINARLA QUE NO ERA UNA URGENCIA	RESPUESTA AL USUARIO	CERRADA	NA	NA	SE VERIFICO LA INFORMACION CON EL PERSONAL IMPLICADO EN LA QUEJA Y SE PROCEDIDA BRINDAR RESPUESTA A LA USUARIA	21/01/2022
04/03/2022		X				BUZON	3	NUEVA EPS SUBSIDIADA	ANDREA CAMILA URUEÑA GALVEZ	CC	1110566363	0	SANTIAGO ANDRADE URUEÑA	RC	1107990207	1020706291 - 3108780634	NEGLIGENCIA MEDICA	NA	NA	URGENCIAS	MADRE QUE INGRESA CON MENOR DE EDAD AL SERVICIO DE URGENCIAS, EL MENOR TIENA FIEBRE Y VOMITO, EL MEDICO PRESENTO MALA ACTITUD Y EXPRESO QUE EL MENOR ESTABA HACIENDO PATALETA Y PRESENTABA MAL COMPORTAMIENTO; LA AUXILIAR NUBIA PADILLA TAMBIEN LE SUMINISTRO UNAS GOTAS POR LA BOCA DE FORMA BRUSCA	RESPUESTA AL USUARIO	CERRADA	NA	NA	SE PROCEDE A VERIFICAR LA PQRS, VERIFICACION EN HC Y SE RESPONE AL USUARIO	18/05/2022
19/08/2022		X				BUZON	4		ELKIN GERMAN RODRIGUEZ	CC	14136764	3134710048	ELKIN GERMAN RODRIGUEZ	CC	14136764	3134710048	ASIGNACION DE CITA MEDICA	NA	NA	CONSULTA EXTERNA	USUARIO QUE DURO MAS DE 30 MINUTOS PARA ACCEDER A UNA CITA MEDICA YA QUE EL FUNCIONARIO QUE ATENDIO ES ILOFICO, REQUIERE CURSO DE SISTEMA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCION	RESPUESTA AL USUARIO	CERRADA	NA	NA	SE VERIFICO LA PQRS Y SE LE BRIDO RESPUESTA AL USUARIO POR MEDIO DE CORREO ELECTRONICO	23/08/2022
17/11/2022		X				BUZON	5		VIVIANA MARCELA LOPEZ			3144776517	VIVIANA MARCELA LOPEZ			3144776517	ATENCION SERVICIO DE ODONTOLOGIA	NA	NA	ODONTOLOGIA	USUARIO QUE EXPRESA QUE ESPERO CITA DE ODONTOLOGIA A LAS 2:23 Y NO LE PRESTARON ATENCION	RESPUESTA AL USUARIO	CERRADA	NA	NA	SE VERIFICO LA AGENDA CON EL PROCESO DE FACTURACION Y SE VERIFICO HC SE PROCEDE A BRINDAR RESPUESTA AL USUARIO	14/12/2022
29/11/2022		X				BUZON	6	NUEVA EPS	JENIFER CAROLINA ZARTA ALTAMAR	CC	1110734959	3165792799	JENIFER CAROLINA ZARTA ALTAMAR	CC	1110734959	3165792799	NO ATENCION PARA TOMA DE ELECTROCARDIOGRAMA	NA	NA	URGENCIAS	USUARIA MANIFIESTA QUE INGRESO AL SERVICIO DE URGENCIAS PARA TOMA DE ELECTROCARDIOGRAMA YA QUE EL DIA ANTERIOR NO SE LO REALIZARON POR ENDE LE DURON QUE PASARA EL SIGUIENTE DIA EN HORARIO DE 8:30 AM	RESPUESTA AL USUARIO	CERRADA	NA	NA	SE REALIZARON DESCARGOS A LA AUXILIAR DE ENFERMERIA Y SE VERIFICO EN LA HC PROCEDIENDO A BRINDAR RESPUESTA AL USUARIO	07/12/2022