COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N° 001
11 DE ENERO 2023

FECHA: El Cairo Valle, 11 de enero 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 04 de enero al 11 de enero de 2023 no se encontró ningún tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendon
MARLENY DE JESÙS RENDON
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy RA.
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N° 002
18 DE ENERO 2023

FECHA: El Cairo Valle, 18 de enero 2023
HORA: 12:30 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 11 de enero al 18 de enero de 2023 no se encontró ningún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny Londoño Zuleta
MARLENY DE JESÙS RENDON
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy Rendon
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N° 003
25 DE ENERO 2023

FECHA: El Cairo Valle, 25 de enero 2023
HORA: 12:30 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 18 de enero al 25 de enero de 2023 no se encontró ningún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendón L
MARLENY DE JESÚS RENDON
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N° 004
01 DE FEBRERO 2023

FECHA: El Cairo Valle, 01 de febrero 2023
HORA: 01:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana 25 de enero al 01 de febrero de 2023 no se encontró ningún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones. Sin embargo, en la oficina SIAU se interpusieron dos quejas relacionadas con el servicio de consulta externa y servicio de urgencias.

Para constancia se firma esta acta.

MARLENY DE JESÙS RENDON
Gerente, Hospital Santa Catalina

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

donde el médico se comportó altanero y dice que se le debe hacer un lavado nasal y le ordena a la asistente realizarlo a lo que no estamos de acuerdo porque fue brusco y le exagero la dosis porque le ocasionó malestar al niño, entonces el médico a modo grosero nos responde entonces déjenlo así, es agresivo el médico, por otra parte aparece una historia donde el médico exagera y aparece en la historia que el niño tiene inicios de desnutrición y que hay negligencia de abandono, es delicado e irresponsable, porque el doctor dice eso nosotros no queremos problemas, pero si queremos saber por qué dice eso, es un niño que no le falta nada y es un daño grande el que nos hacen con eso y es delicado que un médico diga esas cosas, con qué razones. El doctor muy agresivo y grosero y la enfermera muy brusca "se le notaba a la enfermera que no tenía experiencia en lo que hacía y no tenía tacto con el paciente".

4. Propuestas:

   - Realizar auditoria al servicio de urgencias.
   - Ejecutar capacitación de atención humanizada al personal hospitalario.
   - Reeducar a los usuarios en cuanto a horarios de agendamiento de citas consulta externa.

Finalmente, se dan los agradecimientos por la asistencia, se recuerdan los compromisos y sin más consideraciones se da por terminada la reunión a las 09:35 am.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendón Zuleta

MARLENY RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N° 001

FECHA: El Cairo Valle, 10 de febrero 2023
HORA: 08:30 AM
LUGAR: Hospital santa Catalina.

ASISTENTES: Patricia López
Marleny Rendon
Myriam Montoya
Heidy Rendon
Claudia García

ORDEN DEL DÍA:

1. Lista de asistentes
2. Bienvenida a la reunión del Comité de Quejas.
3. Socialización de Pqrs
4. Propuestas y varios.

DESARROLLO:

1. Se procedió a firmar asistencia de la reunión del comité de quejas.
2. Toma la palabra la gerente dando inicio a la reunión, donde, además, interviene la sub gerente.
3. Se realiza la socialización de las Pqrs, dos de ellas presentadas el 01 de febrero 2023 donde el señor EDWAR VARELA manifiesta " el día de hoy se trajo a José Rubiel Giraldo para cita médica porque esta sin medicamento ya que es paciente psiquiátrico y se puede descompensar situación que se presenta a cada rato que no hay medico", y en donde YULI TAMAYO indica que "El doctor es altanero y mal educado, hace 15 días maso menos, vine a urgencias por fiebre y dolor de cabeza y me dijo que eso no era una urgencia, es muy gritón y a mí no me pueden inyectar sin formula porque tengo una angina de pecho, me hizo una fórmula de forma grosera y me mandó a comprar medicamentos, es la segunda vez que tengo inconvenientes la primera fue cuando vine a consulta y cómo sufro de depresión se puso a decir cosas horribles, que me tenía que cuidar mucho porque muchas veces las personas se pegaban tiros y un poco de cosas y yo venía era por una infección vaginal y le decía que me formulara una crema o algo y me seguía hablando de la depresión, finalmente me formulo dos cremas. Considero que el doctor le falta más empatía y dejar de ser tan altanero". El día 03 de febrero 2023 DIEGO VARONA manifiesta que "quiero manifestar mi inconformidad con la atención de un paciente de 18 meses Said Varona Velásquez, donde se llevó por el servicio de urgencias,

	ESE HOSPITAL SANTA CATALINA EL CAIRO – VALLE DEL CAUCA			
	REUNION DE COMITÉ _____			
CÓDIGO: GIN-FO-22	VERSIÓN: 2	FECHA: 02/08/2013	TRD:	PÁGINA: 1 de 2

LUGAR: Hospital Santa Catalina.	FECHA: 10 Feb 2023. HORA:

OBJETIVOS:

Socialización de Pqrs

TEMAS:	NOMBRE DEL (A) FACILITADOR (A)
Socializar quejas Generar Plan de acción y Mejora.	Heidy Rendón Arias.

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOC. DE IDENTIDAD	CARGO	FIRMA
Harleny del J Rendón	29467177	Gerente	
Claudia L. Porras G.	29.403532	Subgerente Adt.	
Myrriam Eugenia Montoya	29464114	Aux. Odontologa	
Heidy Rendón Arias	1032480465	Psicologa	Heidy RA
Patricia Lopez D	29463860	Aux. laboratorio	

ESE HOSPITAL SANTA CATALINA
EL CAIRO – VALLE DEL CAUCA

CITACIÒN

CÓDIGO: GIN-FO-22	VERSIÓN: 2	FECHA: 02/08/2013	TRD:	PÁGINA: 1 de 2

LUGAR: Aud. Hospital Santa Catalina.	**FECHA:** 10 Feb 2023.
	HORA:

OBJETIVOS:

Reunión comite de Pregunta, quejas, Reclamos y sugerencias.

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOC. DE IDENTIDAD	CARGO	FIRMA
Harleny de J. Rendón	29467185	Gerente	
Claudia L García T.	29463532	Subgerente Adt	
Myriam Eugenia Montoya	29464140	Aux. odontología	
Heidy Rendon Arias	1032480445	Psicologa	
Patricia López Duq	29463860	Aux. laboratorio	

ESE HOSPITAL SANTA CATALINA EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA			
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS			
CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: _X_ RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÓN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA		
FECHA:	03 Feb 2023.	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Diego Varona Velazquez.	
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC X TI__RC__ CE__PAS__ NIT_ NRO.	6284325.
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El Cairo	DIRECCION: Vereda Napoles.
TELÉFONO:	3116880197	
EMPRESA ASEGURADORA:	coosalud	SUB X .CONTRI ___ VINCU ___ SOAT ___ PARTI ___
DATOS DE LA QUEJA		
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	Urgencias.	
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	Manuel Jaramillo / Enfermera de turno	
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:		

DESCRIBA AQUÍ SU PETICION , QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION

Quiero manifestar la inconformidad con la atención de un Paciente de 18 meses Said Varona Velazquez, don se lleva por el servicio de urgencias, donde el Medico se comporto altanero y dice que se le debe hacer un lavado nasal y le ordena a la asistente realizarlo a lo que no estamos de acuerdo por que fue brusco y le exagero la dosis por que le ocasiono malestar al niño entonces, el medico de modo grosero nos responde. "entonces dejenlo q" es agresivo el Medico, por otra parte aparece una historia donde

FIRMA DEL USUARIO

el Medico exagera y aPareee en la historia que el niño tiene inicios de desnutricion y que hay negligencia de abando, es delicado y irresPonsable, Porque el doctor dice eso, nosotros no queremos Problemas Pero si queremos saber Por que dice eso, es un niño que no le Falta nada y es un daño grande el que nos hacen con eso y es delicado que un Medico diga esas cosas con que razones.

El doctor Muy agresivo y grosero y la enFermera Muy brusca.

ESE HOSPITAL SANTA CATALIINA EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA			
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS			
CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: X RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÓN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA:	01 Feb 2023.
NOMBRES Y APELLIDOS:	Edwar Stiven Varela.
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC X TI __ RC __ CE __ PAS __ NIT __ NRO. 1114095006
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El Cairo. DIRECCION: H. el abuelo.
TELÉFONO:	3127744388.
EMPRESA ASEGURADORA:	Sos. SUB ___ CONTRI X VINCU ___ SOAT ___ PARTI ___
DATOS DE LA QUEJA	
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	C. externa.
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:	01 Feb 2023.
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION , QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION	
El dia de Hoy se trajo a Jose Rubiel Giraldo para cita medica por que esta sin medicamento ya que es Paciente Psiquiatrico y se Puede descompensar. Situación que se Presenta a cada rato.que no hay Medico.	

Edwar Varela Londoño.
FIRMA DEL USUARIO

ESE HOSPITAL SANTA CATALIINA EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA			
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS			
CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: X RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÓN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA: 01-Feb-2023.	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Yuli Tamayo
DENTIFICACIÓN:	Tipo CC X TI__RC__ CE__PAS__ NIT_ NRO. 31331185.
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El Cairo, Valle. DIRECCION: A Ho de la cruz.
TELÉFONO:	3153583963.
EMPRESA ASEGURADORA:	coosalud SUB X CONTRI __ VINCU __ SOAT __ PARTI __
DATOS DE LA QUEJA	
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	Urgencias.
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	Manuel Jaramillo.
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:	
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION , QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION	

El doctor es altanero y mal educado, Hace 15 dias vine a urgencias Por Fiebre y dolor de cabeza y me dijo que eso no era una urgencia, es muy gritan y a mi no me pueden inyectar sin Formula Por que tengo una angina de Pecho, Me hizo una Formula de Forma grosera y me Mando a comPrar los medicamentos. Es la segunda vez que tengo inconveniento la Primera fuera cuando vine a consulta y como Sufro de depresión se Puso a decir cosas

FIRMA DEL USUARIO

xYO li Tamayo

Horribles, que me tenia que cuidar mucho
Por que muchas veces las personas se
pegaban tiros y on poco de cosas. y yo
venia era por una infección que tenia vaginal
y le decia que me formulara una crema o algo.
y Me seguia hablando de la depresión, Finalmente
Me formulo dos cremas.

considero que el doctor le falta mas
empatia y dejar de ser tan altanero.

El Cairo, 18 de Febrero de 2023

Doctora
HEIDY RENDON
Coordinadora SIAU
Hospital Santa Catalina

ASUNTO: Versión del participe Involucrado YULI TAMAYO.

La persona atendida en el servicio de urgencias en días anteriores, de nombre YULI TAMAYO fue atendida por motivo de consulta de cefalea, nunca narró sobre fiebre, fue atendida en urgencias como una consulta prioritaria (no una urgencia TRIAGE 1, 2 ó 3) , además fue atendida en menos de 20 minutos, lastimosamente una formula medica con inyección y pastas no es una urgencias, podría ser una atención prioritaria si el paciente así lo necesitare. Las personas con triage 4 a 5 deber reclamar sus medicamentos donde su EPS lo tenga.

La parte humana de consulta podría haber sido óptima, tal vez la congestión del servicio no lo permitió, llevando a realizar consultas mucho más rápido, a pesar de ser atendida inmediatamente le pido disculpas y espero en una próxima oportunidad ser atendida mejor.

Atentamente,

Manuel Jaramillo
Médico General

18-02-2023
Recibido

EL CAIRO VALLE, 18 FEBRERO 2023

Doctora:

HEIDY RENDON ARIAS

COORDINADORA DE SIAU

HOSPITAL SANTA CATALINA

ASUNTO: Respuesta a queja de Diego varona

Apreciada Doctora Heidy Rendón por medio de la presente informo de la atención del menor Zaid Varona Velásquez fue llegó a urgencias en múltiples ocasiones donde se le prestó cuidados de inmediato por una infección respiratoria de presunto origen viral, tipo rinofaringitis aguda. El médico de turno ordenó administrar medicamentos a los cuales la madre se niega verbalmente en múltiples ocasiones, se le realiza lavado nasal por orden medica, la madre aceptó este procedimiento con 5cc de solución salina normal por cada fosa nasal, varias veces, trate de ser lo más humana posible con el menor ya que le tengo mucho amor a mi profesión, para todo menor es molesto un procedimiento de enfermería y Zaid no es la excepción como todo menor se irrita con algún procedimiento como es un lavado nasal.
Agregando, un lavado nasal es un procedimiento realizado por los padres no requiere experiencia, muchas procedimientos se realizan en contra de la voluntad del niño, y hace parte de tener un tratamiento oportuno y optimo, no es brusquedad, es buscar el bienestar para los pacientes.

Gracias por la atención prestada

Quedo atenta a respuesta, inquietudes o comentarios

María Paula L.G.

MARIA PAULA LOPEZ GOMEZ
Auxiliar de enfermería

Recibido
18/Feb/2023
Heidy R.A.

EL CAIRO VALLE, 18 FEBRERO 2023

Doctora:

HEIDY RENDON ARIAS

COORDINADORA DE SIAU

HOSPITAL SANTA CATALINA

ASUNTO: Respuesta a queja de Diego varona

Apreciada Doctora Heidy Rendón por medio de la presente informo de la atención del menor Zaid Varona Velásquez fue llegó a urgencias en múltiples ocasiones donde se le prestó cuidados de inmediato por una infección respiratoria de presunto origen viral, tipo rinofaringitis aguda. El médico de turno ordenó administrar medicamentos a los cuales la madre se niega verbalmente en múltiples ocasiones, se le realiza lavado nasal por orden medica, la madre aceptó este procedimiento con 5cc de solución salina normal por cada fosa nasal, varias veces, trate de ser lo más humana posible con el menor ya que le tengo mucho amor a mi profesión, para todo menor es molesto un procedimiento de enfermería y Zaid no es la excepción como todo menor se irrita con algún procedimiento como es un lavado nasal.
Agregando, un lavado nasal es un procedimiento realizado por los padres no requiere experiencia, muchas procedimientos se realizan en contra de la voluntad del niño, y hace parte de tener un tratamiento oportuno y optimo, no es brusquedad, es buscar el bienestar para los pacientes.

Gracias por la atención prestada

Quedo atenta a respuesta, inquietudes o comentarios

María Paula L.G.

MARIA PAULA LOPEZ GOMEZ
Auxiliar de enfermería

recibido
18/Feb/2023

El Cairo, 18 de Febrero de 2023

Doctora
HEIDY RENDON
Coordinadora SIAU
Hospital Santa Catalina

ASUNTO: Versión del participe Involucrado ZAID VARONA

El lactante ZAID VARONA fue atendido en múltiples ocasiones en urgencias por una infección respiratoria, presunto origen vital, tipo rinofaringitis aguda, el paciente todas las veces de asistencia a urgencias fue atendido de inmediato. Se encontró durante las múltiples consultas (las cuales se requerían) actos de violencia hacia el menor, puesto que la violencia no es solo maltrato físico, también existe negligencia y abandono los cuales son notados en los siguientes actos: No cumplimiento de fórmulas médicas, no realizar en casa lavados nasales, no cumplir ninguna recomendación médica en casa, no darle ninguno de los jarabes ordenados al niños en casa, no permitir inyectologia en urgencias y el más gravísimo de todos fugas del servicio de urgencias. Esta última llevando por protocolo institucional a reportar a comisaria de familia. El estado de desnutrición no fue reportado por mi persona, ni tampoco el resto de los narrados, estos fueron por otros profesionales. Todos estos actos de violencia fueron confirmados verbalmente por el señor DIEGO VARONA y la madre del menor. Mi actitud en las atenciones médicas fue la mejor, inclusive al ver el maltrato hacia el paciente, en cambio la madre del menor si fue oposicionista, desafiante, agresiva, altanera, hostil, aunque el señor DIEGO VARONA fue muy perceptivo.

Lastimosamente, los procedimientos de medicina-enfermería son molestos y a veces dolorosos como administrar jarabes, inyectologías, lavados nasales, acceso venoso. Pero son la única alternativa posible para el tratamiento médico, agregando, nunca he visto un niño morir o tener complicaciones moderadas a graves por un lavado nasal, pero si he visto a niños complicarse y

morir por no administración de formula médicas (como dar jarabes, inyectologias), y peores actos como fugas del servicio.

Considero, una madre o padre al no administrar ningún medicamento, no permitir realizar ningún acto médico, no realizar en casa ninguna orden médica, ni recomendaciones como administrar jarabes, no hacer lavados nasales en casa, ni permitir lavados nasales en urgencias, es un acto de violencia hacia un menor, y también es un acto delictivo, lastimosamente me veo en la obligación de tenerlo que reportar a comisaria de familia, porque de no hacerlo sería ser cómplice de este delito.

Esta vez no pasó a complicaciones graves como hospitalización en UCI, o secuelas severas como uso de oxigeno de por vida, tal vez muerte entre otras, pero si es de pensar que si un profesional con años de experiencia ordena algo debe tener alguna razón para hacerlo, sino está de acuerdo la próxima vez con la conducta médica, se sugiere realizar a los acudientes del menor el protocolo de acta voluntaria y consultar de inmediato a otro lugar cercano como Cartago.

Al único que le debo disculpas es al paciente Zaid Varona por haber hecho el reporte de comisaria de familia como un acto más de protocolo rutinario por orden administrativa hasta presentarse las las fugas del servicio de urgencias.

Atentamente,

Manuel Jaramillo.

Manuel Jaramillo

Médico general

Recibido
19/02/2023

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°005
08 DE FEBRERO 2023

FECHA: El Cairo Valle, 08 de febrero 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 01 al 08 de febrero de 2023 no se encontró ningún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny Rendón Zuleta.
MARLENY DE JESÚS RENDON
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A.
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°006
15 DE FEBRERO 2023

FECHA: El Cairo Valle, 15 de febrero2023
HORA: 11:00AM

Por medio de ésta, se informa que en la apertura del buzón de la semana del 08 al 15 de febrero de 2023 no se encontró ningún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones.

Para constancia se firma esta acta.

MARLENY DE JESUS RENDON ZULETA
Gerente

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°007

FECHA: El Cairo Valle, 22 de febrero 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 15 al 22 de febrero de 2023 no se encontró ningún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones. Adicional, en la oficina del SIAU se interpusieron dos quejas y una sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendon Z.
MARLENY DE JESÚS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A.
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°008

FECHA: El Cairo Valle, 01 de marzo 2023
HORA: 12:30 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 22 de febrero al 01 de marzo de 2023 no se encontró ningún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesùs Rendòn

MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS
ACTA N° 002

FECHA: El Cairo Valle, 08 de marzo 2023
HORA: 08:30 AM
LUGAR: Hospital santa Catalina.
ASISTENTES: Patricia López
Marleny Rendon
Myriam Montoya
Heidy Rendon
Claudia García

ORDEN DEL DÍA:

1. Firma de asistencia
2. Bienvenida a la reunión del Comité de Quejas.
3. Lectura de Pqrs
4. Propuestas y varios.

DESARROLLO:

1. Se firma asistencia a reunión de comité.
2. La coordinadora de Siau toma la palabra dando inicio a la reunión.
3. Se rèaliza la socialización de las cuatro pqrs halladas, la primera realizada el 16 de febrero en modalidad anónima, donde manifiestan inconformidad con el servicio prestado por el conductor de ambulancia, manifestando preocupación por excesos de velocidad, segunda pqrs es una felicitación realizada por la usuaria Lina Zamora el día 21 de febrero, la cual indica buen servicio y atención por parte de medica de consulta externa, tercera pqrs interpuesta el día 22 de febrero por parte de la usuaria María Ospina de Martínez quien manifiesta inconformidad y mala atención por parte de auxiliar de enfermería del servicio de urgencias, la cuarta pqrs fue interpuesta el día el día 06 de marzo por parte de la usuaria Luz Mary Ramírez , donde manifiesta inconformidad con el servicio de urgencias indicando trato negligente y grosero por parte del médico de turno.
4. Propuestas:
   - Se establece realizar reunión de sensibilización a conductores de la institución.
   - Se propone realizar seguimiento a médicos y enfermeras de la institución, con fines de verificar el tipo de servicio que les brindan a los pacientes.
   - Se sugiere que al ser reiterativa las quejas hacia un funcionario, realizar reporte a la cooperativa.

Marleny de Jesús Rendón Zuleta

MARLENY RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

	ESE HOSPITAL SANTA CATALINA EL CAIRO – VALLE DEL CAUCA				
	CITACIÒN				
	CÓDIGO: GIN-FO-22	VERSIÓN: 2	FECHA: 02/08/2013	TRD:	PÁGINA: 1 de 2

LUGAR: Hospital Santa Catalina. Oficina Gerencia.	**FECHA:** 8 Marzo 2023. **HORA:** 8:30 am.

OBJETIVOS:

Comite de pqrs, socialización de queja, reclamos y sugerencias interpuestas.

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOC. DE IDENTIDAD	CARGO	FIRMA
Myriam Eugenia Montoya	29464111	Aux. odontología	
Claudia L. Parra G	29463532	Subgente Adl.	
Harleny Rendón	29464147	Gerente	
Patricia López D	29463860	Aux-laboratorio	
Heidy Johanna Rendón Arias	1032480445	Psicóloga	

	ESE HOSPITAL SANTA CATALINA EL CAIRO – VALLE DEL CAUCA			
	REUNION DE COMITÉ _____			
CÓDIGO: GIN-FO-22	VERSIÓN: 2	FECHA: 02/08/2013	TRD:	PÁGINA: 1 de 2

LUGAR: Hospital Santa Catalina, oficina Gerencia.	FECHA: 8 Marzo 2023 HORA:

OBJETIVOS:

Socialización de PGIRSF.

TEMAS:	NOMBRE DEL (A) FACILITADOR (A)
Gestionar Proyectos para la solución de PGIRS y que estas no sean reiterativas.	Heidy Johanna Rendón.

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOC. DE IDENTIDAD	CARGO	FIRMA
Myrram Eugenia Montoya	29464111	Aux. odontología	
Marleny Reina	29467185	Gerente	
Claudio L. García	29463532	Subgerente Adt.	
Patricia López D.	29463860	Aux. laboratorio	
Heidy Rendón Arias	1032480445	Psicóloga	

EL CAIRO VALLE, FEBRERO 12 DE 2022

Marleny de Jesús Rendón Zuleta

Gerente

ESE Hospital Santa Catalina.

Cordial saludo.

De manera respetuosa, informó a usted, la situación que se viene presentando, con algo que me parece inconveniente, para nuestra seguridad como paciente, con el señor conductor de la ambulancia, Wilyer Marín, un acto que me parece irresponsable, como es el exceso de velocidad, sin tener en cuenta los contratiempos de la vía, y perder el control del mismo, espero se hagan correcciones correspondientes, para evitar pérdidas humanas, por nuestro bien y el de la institución.

Gracias por la atención prestada.

Atentamente:

ANONIMO

ESE HOSPITAL SANTA CATALINA
EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA

RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: X RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÒN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA: 16 Feb 2023.	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Anonimo.
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC__ TI__ RC__ CE__ PAS__ NIT__ NRO.
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El cairo Valle. DIRECCION :
TELÉFONO:	
EMPRESA ASEGURADORA:	SUB ___ CONTRI __ VINCU __ SOAT ___ PARTI __
DATOS DE LA QUEJA	
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	Ambolancia.
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	Wilyer Marin
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:	
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION , QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION	

De Manera respetuosa, informo a usted la situación que se viene Presentando, con algo que me parece inconveniente para nuestra seguridad como Paciente con el conductor de la ambolancia Wilyer Marin, un acto que me Parece irresponsable, como es el exceso de velocidad sin tener en cuenta los contratiempos de la vía y perder el control del mismo, espero se hagan correcciones correspondientes. Para evitar perdidas humanas, por nuestro bien y de la institución.

FIRMA DEL USUARIO

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIA X FLICITACIÒN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA: 21 febrero 2023	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Lina fanery Zamora.
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC X TI__ RC__ CE__ PAS__ NIT__ NRO.
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El cairo DIRECCION : Vereda Sabtaleta.
TELÉFONO: 3235084164.	
EMPRESA ASEGURADORA:	Nueva ps SUB X CONTRI __ VINCU __ SOAT ___ PARTI __
DATOS DE LA QUEJA	
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	Asistencial
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:	21 febrero 2023
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION , QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION	

Muy buena atencion con la doctora Valentina. se preocupo mucho por el estado de salud de la paciente.
Me presto muy buena atencion, muy amable y generosa
muchas gracias

Lina Zamora.

FIRMA DEL USUARIO

EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA

RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: __X__ RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÓN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA:	22 Feb 2023.
NOMBRES Y APELLIDOS:	Maria Edilma Espina de Martinez.
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC__ TI__RC__ CE__PAS__ NIT__ NRO.
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	Alban. DIRECCION: Carrera 13ra.
TELÉFONO:	3135952213
EMPRESA ASEGURADORA:	coosalud SUB X CONTRI __ VINCU __ SOAT __ PARTI __

DATOS DE LA QUEJA
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA: Servicio Urgencias.
FUNCIONARIO INVOLUCRADO: Alexandra Rojas.
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO: 22 Feb 2023.
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION
Yo fove ayer un examen de orina por sonda, vine por urgencias, hoy yo le comente al doctor para que me leyera el examen y me dijo que estaba muy ocupado que habia unas urgencias mas adelantes y me dijo que le Preguntara a Carolina si tenia mas Pacientes, carolina me dijo que el doctor no tenia mas, entonces yo fui a darle la razon al doctor y la auxiliar me fue diciendo señora para donde va, no puede entrar el doctor esta ocupado, me lo dijo de forma altanera y me duele que los mas jovenes no respeten a las Personas de edad como yo. Porque la atención de ayer fue muy buena. la enfermera y el doctor muy formales. Si la auxiliar de hoy tiene Problemas que los deje en la casa por que no es forma de trato al Paciente.
FIRMA DEL USUARIO
x Edilma Espina de M.

EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA

RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: __X__ RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÓN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA:	06 Marzo 2023.
NOMBRES Y APELLIDOS:	Luz Mary Ramirez Salazar.
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC X TI__RC__ CE__PAS__ NIT__ NRO. 38901226.
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El Cairo DIRECCION: Vereda alto Bonito.
TELÉFONO:	3182575405.
EMPRESA ASEGURADORA:	coosalud SUB X CONTRI __ VINCU __ SOAT __ PARTI __

DATOS DE LA QUEJA
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA: URGENCIAS.
FUNCIONARIO INVOLUCRADO: Manuel Jaramillo.
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO: 21 Febrero 2023.
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION
Vine a urgencias por un dolor intenso. y el Medico estaba muy ocupado, dijo que no me Podia atender, entonces me consiguele con una cita con la doc valentina y ella me vio tan mal que Personalmente me llevo a urgencias el Medico estaba que gritaba, le estaba gritando a un Paciente y yo sentada con un dolor horrible, y al rato le dijo que no era forma de tratar a los Pacientes, el medico dijo que era el estres, el Medico es negligente y grosero con los Pacientes.
FIRMA DEL USUARIO
x Luz Mary Ramirez.

El Cairo, 08 de marzo 2023

ACTA DE SEGUIMIENTO A QUEJA

Funcionario involucrado: Manuel Jaramillo – Medico

Asunto: socialización de quejas, reclamos y sugerencias.

Fecha de la queja: 06 de marzo 2023

Por medio de la presente informamos que se recibió una queja por parte de la usuaria Luz Mary Ramírez quien manifiesta: " Vine a urgencias por un dolor intenso y el medico estaba muy ocupado, dijo que no me podía atender, entonces, me consiguieron una cita con la doctora Valentina y ella me vio tan mal que personalmente me llevo a urgencias, el medico estaba que gritaba, le estaba gritando aun paciente y yo sentada con un dolor horrible y mi esposo le dijo que no era la forma de tratar a los pacientes, el medico dijo que era el estrés, el medico es negligente y grosero con los pacientes".

Dando cumplimiento a lo anterior, se requiere la respectiva versión del funcionario involucrado, para así, tener más información sobre lo referido por la usuaria.

Recordando que nuestro propósito como institución es generar una atención eficaz y de calidad.

21 febrero 2023

Marleny de Jesús Rendón Z
Marleny Rendon Zuleta
Gerente HSC

Heidy R A
Heidy Rendon Arias
Coordinadora SIAU

El Cairo, 10 de marzo de 2023

Doctora
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU
Hospital Santa Catalina del Cairo

ASUNTO: Respuesta a queja Luz Mary Ramírez

El 21 de febrero de 2023 así como todos los días de febrero nos vimos en la obligación para intentar dar resolución a las necesidades de usuarios, ver más de 20 pacientes de consulta externa mientras estábamos en el servicio de urgencias, llevando a trabajar el doble, teniendo que cubrir lo que normalmente cubren dos médicos. (La consulta externa, y el servicio de urgencias) llevándome a mi persona a trabajar el doble.

El 21 de febrero de 2023 en especial fue uno de los días más congestionados estando el servicio colapsado. Independientemente del volumen de mi voz, no se devolvió ningún paciente, se atendió de manera oportuna a cada paciente, así pues hubo ninguna negligencia; hablar en volumen alto no es acto de grosería, grosería es venirme a decir a mí como hacer mi trabajo. Continuando, la paciente nunca solicito ser vista por urgencias, pueden comentar con la auxiliar Vanessa.

La paciente Luz Mary Ramírez fue atendida por el servicio de consulta externa y fue traída para inyectología, mejorando solo con dos inyecciones, así confirmando que no requería atención en urgencias, nunca ingreso a valoración por médico de urgencias, tanto así que no existe un triage que demuestre lo contrario, por ende nunca se devolvió.

Lastimosamente ese día el servicio de urgencias estaba colapsado, así que mostrar una imagen impoluta es muy complicado, espero puedan conocerme en otra oportunidad para que puedan darse cuenta en realidad.

Manuel Jaramillo
Médico General

El Cairo, 10 de marzo de 2023

Doctora
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU
Hospital Santa Catalina del Cairo

ASUNTO: Respuesta a queja Luz Mary Ramírez

El 21 de febrero de 2023 así como todos los días de febrero nos vimos en la obligación para intentar dar resolución a las necesidades de usuarios, ver más de 20 pacientes de consulta externa mientras estábamos en el servicio de urgencias, llevando a trabajar el doble, teniendo que cubrir lo que normalmente cubren dos médicos. (La consulta externa, y el servicio de urgencias) llevándome a mi persona a trabajar el doble.

El 21 de febrero de 2023 en especial fue uno de los días más congestionados estando el servicio colapsado. Independientemente del volumen de mi voz, no se devolvió ningún paciente, se atendió de manera oportuna a cada paciente, así pues hubo ninguna negligencia; hablar en volumen alto no es acto de grosería, grosería es venirme a decir a mí como hacer mi trabajo. Continuando, la paciente nunca solicito ser vista por urgencias, pueden comentar con la auxiliar Vanessa.

La paciente Luz Mary Ramírez fue atendida por el servicio de consulta externa y fue traída para inyectología, mejorando solo con dos inyecciones, así confirmando que no requería atención en urgencias, nunca ingreso a valoración por médico de urgencias, tanto así que no existe un triage que demuestre lo contrario, por ende nunca se devolvió.

Lastimosamente ese día el servicio de urgencias estaba colapsado, así que mostrar una imagen impoluta es muy complicado, espero puedan conocerme en otra oportunidad para que puedan darse cuenta en realidad.

Manuel Jaramillo

Manuel Jaramillo
Médico General

RECIBIDO
11/03/2023

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°009

FECHA: El Cairo Valle, 08 de marzo 2023
HORA: 12:30 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 01 al 08 de marzo de 2023 se encontró dos quejas relacionadas con el servicio de atención en consulta externa y servicio de urgencias.

Para constancia se firma esta acta.

MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°010

FECHA: El Cairo Valle, 15 de marzo 2023
HORA: 02:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 08 al 15 de marzo de 2023 no se encontró ningún tipo de pqrsf, sin embargo, en la oficina Siau se interpuso una queja relacionada con el servicio de facturación.

Para constancia se firma esta acta.

MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°011

FECHA: El Cairo Valle, 24 de marzo 2023
HORA: 02:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 15 al 24 de marzo de 2023 se encontró una PQRSF, así mismo, en la oficina Siau se interpuso una queja relacionada con la atención de enfermería del área de urgencias.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendón Z
MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy RA.
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS
ACTA N° 003

FECHA: El Cairo Valle, 29 de marzo 2023
HORA: 08:30 AM
LUGAR: Hospital santa Catalina.
ASISTENTES: Patricia López
Marleny Rendon
Heidy Rendon
Claudia García

ORDEN DEL DÍA:

1. Firma de asistencia
2. Bienvenida a la reunión del Comité de Quejas.
3. Lectura de Pqrs
4. Propuestas y varios.

DESARROLLO:

1. Se firma asistencia de reunión comité de pqrs.
2. Toma la palabra la gerente para dar bienvenida a reunión, conjuntamente, la coordinadora SIAU toma la palabra para dar continuación a la reunión.
3. Se realiza la socialización de las cuatro pqrs halladas y una felicitación, dos de las quejas relacionadas con la insatisfacción por la atención de la médica PyP, una queja relaciona con la atención en el servicio de facturación, una queja relacionada con insatisfacción por la atención de la auxiliar de enfermería del servicio de urgencias y finalmente una felicitación por la buena praxis del medico de turno.
4. Proposiciones:
   - Se establece realizar verificación de hecho y seguimiento a queja relaciona con la atención del servicio de urgencias por parte de auxiliar de enfermería involucrada.
   - Se realizará educación a usuarios para que conozcan sus derechos y deberes, así mismo, dar a conocer los horarios de atención de asignación de citas.

Marleny de Jesús Rendón Zuleta

MARLENY RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

ESE HOSPITAL SANTA CATALINA
EL CAIRO – VALLE DEL CAUCA

CITACIÒN

CÓDIGO: GIN-FO-22	VERSIÓN: 2	FECHA: 02/08/2013	TRD:	PÁGINA: 1 de 2

LUGAR: Aud. Hospital Santa Catalina.	FECHA: 28 Marzo 2023.
	HORA:

OBJETIVOS:

Socialización
Comite PQRS.

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOC. DE IDENTIDAD	CARGO	FIRMA
Heidy Rendón Arias	1032480445	Psicologa	Heidy RA
Yarleny Lemus	29463187	Gerente	
Patricia Lopez D	29463860	Aux. laboratorio	
Claudia L Parra	29463532	Subgerente Ad	

	ESE HOSPITAL SANTA CATALINA EL CAIRO – VALLE DEL CAUCA			
	REUNION DE COMITÉ _____			
CÓDIGO: GIN-FO-22	VERSIÓN: 2	FECHA: 02/08/2013	TRD:	PÁGINA: 1 de 2

LUGAR: Aod. Hospital Santa Catalina.	FECHA: 28 Marzo 2023. HORA:

OBJETIVOS:

Socialización de PQRS

Generar Proposiciones y Plan de Mejora.

TEMAS:	NOMBRE DEL (A) FACILITADOR (A)
Reunión PQRS	

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOC. DE IDENTIDAD	CARGO	FIRMA
Heidy Rendón Arias	1036480445	Psicologa	Heidy R A
Marleny Londoño	24467185	Gerente	Marleny Londoño
Patricia Lopez D	29463860	Aux laboratorio	
Claudia L. Garcia	29463532	Subprocesos Adt.	

ESE HOSPITAL SANTA CATALIINA
EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA

RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÓN: X

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA: 24 Marzo 2023.	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Anonimo -
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC__ TI__ RC__ CE __PAS__ NIT_ NRO.
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	DIRECCION :
TELÉFONO:	
EMPRESA ASEGURADORA:	SUB ___ CONTRI ___ VINCU ___ SOAT ___ PARTI ___
DATOS DE LA QUEJA	
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:	
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION , QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION	
Quiero Manifestar que me parece muy buena la atención del doctor de Jaramillo, Manda lo que es, me parece excelente PROFESIONAL.	

ESE HOSPITAL SANTA CATALIINA
EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA

RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: X RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÓN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA: 21 Marzo 2023.	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Lizbeth Katherine Diaz.
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC_x TI__ RC__ CE __PAS__ NIT_ NRO. 1129061279
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El Cairo DIRECCION : Carrera 7 # 10-53.
TELÉFONO:	3133018362.
EMPRESA ASEGURADORA:	coosalud. SUB ___ CONTRI _x_ VINCU ___ SOAT ___ PARTI ___
DATOS DE LA QUEJA	
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	Urgencias.
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	Maria Eugenia Arias.
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:	20 Marzo 2023.
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION , QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION	
Llne a Urgencias toque el timbre, al ver que no abrian toque nuevamente, la auxiliar salio y me dijo que si no abria no era Porque no queria si no que estaba para atras, al ingresar me dijo, y ahora, que le Paso a ese niño y mientras le iba a tomar los signos empezo a decir que Por que traia los niños a cada rato, tres veces q la Semana, que eso era descuido de la Mamá, situación que me molesto y razón Por la cual me Fui del servicio y regrese nuevamente cuando ya habia otra auxiliar de turno.	

Firma Lisbeth D.
10-03 AM
21-03-2023

FIRMA DEL USUARIO

Sugiero que Para una Proxima ocasión no sea juzgada ni interrogada, Por que la labor de la auxiliar es atender, si considera que hay anomalias que las manifieste a las jefes o la comisaria.

No quiero que la doctora Valentina nos atienda. porque no pregunta hasta 10 veces lo mismo como si no entendiera. la respuesta le falta mucha práctica. y se demora demasiado Deseamos que nos atienda un médico con más experienc

Atte

Maria Gladys. Salazar.

tel: 3218864289.

ESE HOSPITAL SANTA CATALINA
EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA

RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN _____ QUEJA: _X_ RECLAMO: _____ SUGERENCIA _____ FLICITACIÒN: _____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA:	13 Marzo 2023.
NOMBRES Y APELLIDOS:	Luz Miriam Maryulanda
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC X TI__ RC__ CE__ PAS__ NIT__ NRO. 29463767
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El Cairo. DIRECCION: El Bayllante
TELÉFONO:	3206062865.
EMPRESA ASEGURADORA:	coosalud. SUB X CONTRI __ VINCU __ SOAT __ PARTI __
DATOS DE LA QUEJA	
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	Facturación
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	Carolina.
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:	13 Marzo 2023
DESCRIBA AQUÍ SU PETICION , QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION	
llama uno al teléfono para pedir cita y nunca contesta y uno viene de lejos y lo necesita a una cita para la abuela. Entonces no entiendo para que hay una linea telefonica si nunca contestan.	

Luzmirian

FIRMA DEL USUARIO

ESE HOSPITAL SANTA CATALINA
EL CAIRO - VALLE DEL CAUCA

RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO:	VERSION: 02	FECHA: 18/02/2014	TRD: 234 57 14

Estimado usuario: Para nuestra entidad es muy importante su opinión, por lo tanto cualquier Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación suya, será de mucha utilidad para mejorar nuestros servicios. Diligencie aquí su PQRS y le responderemos en un término máximo de 15 días.

PETICIÓN: ____ QUEJA: X RECLAMO: ____ SUGERENCIA ____ FLICITACIÒN: ____

DATOS DE QUIÉN PRESENTA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	
FECHA:	04 Marzo 2023.
NOMBRES Y APELLIDOS:	Gloria Ines Giraldo.
IDENTIFICACIÓN:	Tipo CC X TI__ RC__ CE__ PAS__ NIT__ NRO. 29464426.
MUNICIPIO/CORREGIMIENTO:	El Cairo DIRECCION: Cra 5ta #2a-27
TELÉFONO:	3128784836.
EMPRESA ASEGURADORA:	Nueva EPS SUB X CONTRI __ VINCU __ SOAT __ PARTI __
DATOS DE LA QUEJA	
AREA O SERVICIO EN EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	Consulta externa.
FUNCIONARIO INVOLUCRADO:	Valentina Cundumi.
FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO:	04 Marzo 2023.
DESCRIBA AQUÍ SU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACION	

Vine a que me hicieran el favor de leer una resonancia a las 8am, eran las 10am cuando me atendio la doctora y no me quizo leer el examen, dijo que eso le tocaba al medico que me habia mandado el examen, que por que ella no sabia por que me lo habian mandado, yo necesitaba que me lo leyeran por que yo no se leer y tampoco entiendo sobre eso, yo queria saber si me habia salido bien o mal el examen. y

NO FIRMÀ.
FIRMA DEL USUARIO

EL CAIRO, 14 DE ABRIL 2023

Sra. MARLENY RENDON

GERENTE HSC.

Srta. HEIDY RENDON

Psicóloga.

Asunto: Acta respuesta a queja

Dando respuesta a la queja de el día 21 de marzo del presenta año, por la señora Lizbeth Katherine Díaz, usuaria multi consultante por el servicio de urgencias, el día 20 de marzo del presente año, siendo las 18 horas, la señora mencionada, toca el timbre de la puerta de entrada en repetidas ocasiones, por lo cual le sugiero que con una vez que toque se escucha. Le pregunto que le paso al niño, dado que siempre es mi deber conocer el motivo de consulta de cada paciente para así anunciarle al médico de turno, a lo cual la usuaria me responde: " tiene fiebre, le pregunte: ¿Por qué se le enferman tanto los niños? y contesto de manera altanera, vea maría Eugenia, no me atienda el niño", a lo cual respondí: no yo no les estoy negando el servicio, ella responde; si quiere écheme la comisaria o hágame un seguimiento", ¿ o qué?, le respondí: Cuando un niño se enferma tanto puede ser que es mal cuidado por la madre, la usuaria responde: No me atienda el niño, Razón por la cual la paciente sale del servicio por su propia cuenta, sin recibir atención por el médico y negando propiamente a su hijo una atención inmediata, abandona el servicio de urgencias malhumorada y tira la puerta de manera agresiva, Es importante constatar que en un servicio de urgencias los pacientes siempre deben recibir recomendaciones y sugerencias del personal de atención hospitalaria en salud, tanto médicos como enfermeras en pro a promover el mantenimiento de la salud y el auto cuidado y que en ningún momento se realizan comentarios con el fin de ofender y incomodar a los pacientes. Además en ningún momento se niega la atención de la usuaria y de sus hijos y que de igual forma el servicio de urgencias independiente a de cualquiera que sea el personal, siempre está presto a continuar la atención de los usuarios en mención.

FIRMA

María Eugenia Arias. R

MARIA EUGENIA ARIAS

AUXILIAR DE ENFERMERIA

Heidy Rendón Arias
Psicóloga Ψ
FULL
TP: 243048

Recibido 14-04/2023

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°012

FECHA: El Cairo Valle, 29 de marzo 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 24 al 29 de marzo de 2023 no se encontró ningún tipo de queja, reclamo, felicitación o sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendón

MARLENY DE JESÚS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R.A.

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°013

FECHA: El Cairo Valle, 12 de abril 2023
HORA: 01:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 29 al 12 de abril no se encontró ningún tipo de pregunta, queja, reclamo o sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°014

FECHA: El Cairo Valle, 19 de abril 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 12 al 19 de abril no se encontró ningún tipo de pregunta, queja, reclamo o sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendon Z.
MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R.A.
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°015

FECHA: El Cairo Valle, 26 de abril 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 19 al 26 de abril no se encontró ningún tipo de pregunta, queja, reclamo o sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendón Z
MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A.
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°016

FECHA: El Cairo Valle, 03 de mayo 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 26 de abril al 03 de mayo 2023 se encontró una queja relacionada con inconformidad en el servicio de facturación.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesús Rendón Z
MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°017

FECHA: El Cairo Valle, 10 de mayo 2023
HORA: 01:30 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 04 al 10 de mayo no se encontró ningún tipo de pregunta, queja, reclamo o sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

Yarleny de Jesús Rendón
MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°018

FECHA: El Cairo Valle, 24 de mayo 2023
HORA: 01:30 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 17 al 24 de mayo no se encontró ningún tipo de pregunta, queja, reclamo o sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de J Rendón Z
MARLENY DE JESÚS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°019

FECHA: El Cairo Valle, 07 de junio 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 31 de mayo al 07 de junio no se encontró ningún tipo de pregunta, queja, reclamo o sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

Marleny de Jesus Rendon Z
MARLENY DE JESÙS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

Heidy R A
HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°020

FECHA: El Cairo Valle, 14 de junio 2023
HORA: 12:30 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 07 al 14 de junio no se encontró ningún tipo de pregunta, queja, reclamo o sugerencia.

Para constancia se firma esta acta.

MARLENY DE JESÚS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU

COMITÉ DE QUEJAS

ACTA N°021

FECHA: El Cairo Valle, 28 de junio 2023
HORA: 12:00 PM

Por medio de esta acta se informa al comité de quejas, que en la apertura del buzón de la semana del 14 al 28 de junio se encontró una queja relacionada con el servicio de consulta externa y una felicitación dirigida a la atención médica.

Para constancia se firma esta acta.

MARLENY DE JESÚS RENDON ZULETA
Gerente, Hospital Santa Catalina

HEIDY RENDON ARIAS
Coordinadora SIAU