

5

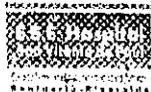
6

2

2

2

2



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
 Santuario - Risaralda
 NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-OD-03

Fecha: 15/11/2019

Versión: 02

FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

POR FAVOR DILIGENCIELO Y DEPOSITELO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS

FECHA: 28-01-2022 DIA Viernes MES Enero AÑO 2022

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

Nombres y apellidos: Carola y Higoita Garcia	C.C. 1087554123
Dirección: Barrio Motorista, manzana 3 Casaña	
Teléfonos: 3202194839	Correo electrónico: Carolh27@outlook.com

DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su petición, queja o reclamo:

El día viernes 28-01-2022 llegue a las 10:00 am a facturar la cita de crecimiento y desarrollo de la niña Isabella Ramirez Higoita y me atiende la Sra. Marcela del area de facturación y me dice que espere en la sala y me quedo en la sala hasta las 10:30 am al ver que no me llaman pregunto:

Autorizo a la ESE Hospital San Vicente de Paul a que presente mi queja ante el comité de ética institucional en caso de ser necesario:

SI NO

entrega
 personalmente

FIRMA CLIENTE E IDENTIFICACIÓN NOMBRE FUNCIONARIO ATIENDE P.Q.R

y en ese momento me tacturan después de 30 minutos esperanc
en la sala. Llegue al consultorio # 7 donde me dijeron que
Fuera y tambien espere 20 minutos mas y no me llamaro
al ver que no hubo atencion decido cancelar la cita
para otro dia. No es justo que yo pierda parte de la
mañana y mi hija pierda horas de clase para no
recibir atencion. Agradezco la atencion prestada.



Fecha, día/mes/año	04/02/2022	Hora	10:55	Antecedente No	
Proyectado por	Norma Constanza Laiseca			Número de Págs.	1 de 1
Asunto	Respuesta PQRS				
Anexo				Folios	1
Archivar en código No	la Serie o Subserie Documental con				

Santuario – Risaralda 04/02/2022

Señora:
CAROLAY HIGUITA GARCIA
Usuaría-3202194839

La hizo personalmente.

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 28/01/2022

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la queja y los descargos de la funcionaria; la institución decide generar acciones de mejora; dado que la funcionaria intervino de acuerdo a sus posibilidades y acatando también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución, en cuanto a los horarios establecidos para realizar la facturación de las citas a tiempo, citando a los usuarios media hora antes.

Atentamente,

Maria Bibiana Fernandez H.
MARIA BIBIANA FERNANDEZ H.
Asesora Externa de control interno

Norma Constanza Laiseca
NORMA CONSTANZA LAISECA LEBRO
ENFERMERA PROFESIONAL
TARJETA No 231 ENF 
NORMA CONSTANZA LAISECA
Coordinadora de calidad

Carolay Higueta Garcia
(11082-554-123)

Comunicación Visada

GESTIÓN DOCUMENTAL
Original: Persona natural o jurídica (destinatario)
1ª Copia: Dependencia Productora
2ª Copia: Unidad de Correspondencia.

Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl
Calle 4 6-17 Teléfonos: 368 7001 -- 368 77 92 – 368 74 39 -368 7000 - 368 7617
E Mail: hospital.santuario@risaralda.gov.co
Santuario - Risaralda Colombia

12

2

2

2

3

2

2



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
 Santuario - Risaralda
 NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-OD-03

Fecha: 15/11/2019

Versión: 02

FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

POR FAVOR DILIGENCIELO Y DEPOSITELO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS

F-1-15-02
 F-2-03

FECHA: 11 DIA Viernes MES 02 AÑO 2022

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

Nombres y apellidos: **Maria Luz Ojiva** C.C: **29449118**
 Dirección: **C.R.A. 8 # 1036**
 Teléfonos: **321 407 4034** Correo electrónico:

DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su petición, queja o reclamo:

Cordial saludo la presente de esta petición es para exponer un caso que tuve con el señor Jorge Villada Herrera lo que pasa es que este señor es muy altanero me dirigía yo a llevarlo a mi esposo unos útiles de

Autorizo a la ESE Hospital San Vicente de Paul a que presente mi queja ante el comité de ética institucional en caso de ser necesario:

SI NO

FIRMA CLIENTE E IDENTIFICACIÓN NOMBRE FUNCIONARIO A TIENDE P.Q.R.

Aspo personal y pedi permiso para entrar y me respondió de una forma
muy grossa no tiene paciencia para atender a los (Ugano) USUARIO
ya que se dirige así a uno como persona de mala manera y no
me parce por que como USUARIO merezo respeto y el (como Funcionario
del hospital está en el deber de tener paciencia y atender a
los Uganos de mejor manera ya que con su mala actitud
le da una mala imagen al hospital San Vicente de Paul.
Espero tenga en cuenta mi queja para que le llamen la
atención al Funcionario para que mejore su actitud con los
Usuarios que llegan al hospital con las Familias enfermas
de manera muy cordial pido se tenga en cuenta esta
queja ya que me senti irrespetada por el Sr. JORGE
VILLADA muchas gracias.

SANTUARIO, RISARALDA

17 DE FEBRERO DEL 2022

BUENOS DIAS,

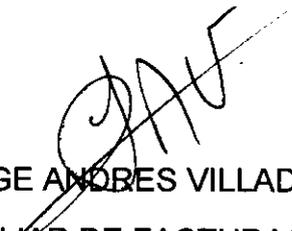
COMITÉ DE ETICA DE LA E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

CORDIAL SALUDO,

Con la presenta carta realizo la respuesta hacia la queja dada por la señora María Luz Divia, por hechos ocurridos el día 11 de febrero del presente año. Mientras me encontraba laborando en mi turno corrido la señora en cuestión en calidad de acompañante del paciente Edilson de Jesus Castaño se dirigía hacia la habitación del paciente en horas de la noche (18+45 H), por lo que en mis obligaciones de mi puesto de trabajo le informe a la señora María luz que no podía seguir ya que el horario de visitas no era en la noche (los horarios de visita son 10+30 a 11+30 y de 15+00 a 16+00), la usuaria me respondió de mala manera ante la información suministrada a lo cual le seguí insistiendo con la información sobre las horas de visitas sin excepciones. Por lo anterior como empleado y además como personal que debe de tener un trato digno y respetuoso hacia los usuarios, los mismo deben de presentar respeto hacia el personal que le presta un servicio lo cual no recibí de parte de la usuaria Maria Luz Divia, y de igual manera la usuaria ignora la información y dejo seguir de forma hostil a una menor de edad hacia la habitación del paciente Edilson de Jesus Castaño .

Ya expuesta mi posición, de igual manera presento mis disculpas ante la señora Maria Luz Divia ante los hechos ocurridos el día 11 de febrero del presente año y solicito de manera cordial cumplir tanto usuarios, paciente y personal de la institución sobre los deberes y derechos ante los servicios prestados en nuestra institución.

ATENTAMENTE,

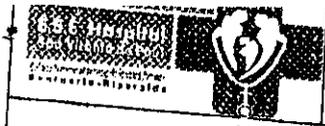

JORGE ANDRES VILLADA HERRERA

AUXILIAR DE FACTURACION

11

11

11



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
 Calidad humana al servicio de la salud familiar
 Santuario - Risaralda
 NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-OD-03
 Fecha: 15/11/2019
 Versión: 02

FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

POR FAVOR DILIGENCIARLO Y DEPOSITARLO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS

F. 1 - 15.02.
 F. 2 - 03

FECHA: 11	DIA: Viernes	MES: 02	AÑO: 2022
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:			
Nombres y apellidos: Maria Luz Oliva			C.C: 29449118
Dirección: C.R.A. 8 # 1036			
Teléfonos: 321 407 4034			
DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su petición, queja o reclamo:			Correo electrónico:

Cordial saludo la presente de esta petición es para exponer un caso que tengo con el señor Jorge Villada Herrera lo que pasa es que este señor es muy altanero me divierte yo a llevarle a mi esposo unos útiles de

Autorizo a la ESE Hospital San Vicente de Paul a que presente mi queja ante el comité de ética institucional en caso de ser necesario:

SI NO

FIRMA CLIENTE E IDENTIFICACIÓN NOMBRE FUNCIONARIO A TIENDE P.Q.R.

espacio personal y pedir permiso para entrar y me respondieron
y grosera no tiene paciencia para atender a los (Uguano) Usuarios
a que se dirige así a uno como persona de mala manera y no
el hospital está en el deber de tener paciencia y atender a
los Uguanos de mejor manera ya que con su mala actitud
da una mala imagen al hospital San Vicente de Paul.
Spero tenga en cuenta mi queja para que le llamen la
atención al funcionario para que mejore su actitud con los
Usuarios que llegan al hospital con las familias enfermas
de manera muy cordial pido se tenga en cuenta esta
queja ya que me sentí irrespetada por el Sr. Jorge
Jorge Villada siempre muchas gracias.



Santuario – Risaralda 22/02/2022

Señora:
MARIA LUZ DIVIA
Carrera 8 N°10-36
Usuaría-3214074034

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 11/02/2022

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la queja y los descargos del funcionario; la institución decide generar acciones de mejora; dado que el funcionario intervino de acuerdo a sus posibilidades y acatando también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución, en cuanto a los horarios establecidos para realizar las visitas por parte de los familiares o amigos de los pacientes.

Atentamente,


MARIA BIBIANA FERNANDEZ H.
Asesora Externa de control interno


NORMA CONSTANZA LAISECA LEBRO
ENFERMERA PROFESIONAL
TARJETA No 231 ENF

NORMA CONSTANZA LAISECA
Coordinadora de calidad


Comunicación Visada

20440118.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: Persona natural o jurídica (destinatario)
1ª Copia: Dependencia Productora
2ª Copia: Unidad de Correspondencia

Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl
Calle 4 6-17 Teléfonos: 368 7001 – 368 77 92 – 368 74 39 -368 7000 - 368 7617
E. Mail: hospital.santuario@risaralda.gov.co
Santuario - Risaralda Colombia

2

2



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
 Santuario - Risaralda
 NIT: 891.401.77-8

Código: SIAU-OD-03

Fecha: 15/11/2019

Versión: 02

FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

POR FAVOR DILIGENCIELO Y DEPOSITELO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS

F. Rad. 1702/2022
 F. V. J. 03/2022

FECHA: 08 DÍAS 07 MES 07 AÑO 2022

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

Nombres y apellidos:		C.C
Dirección:		
Teléfonos:		Correo electrónico:

DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su petición, queja o reclamo:

por favor atender a la hora exacta
 que le dicen a uno por a veces tenemos otros compromi

Autorizo a la ESE Hospital San Vicente de Paul a que presente mi queja ante el comité de ética institucional en caso de ser necesario:

SI NO

Stefanny Iavelde odontología
 FIRMA CLIENTE E IDENTIFICACIÓN NOMBRE FUNCIONARIO ATIENDE P.Q.R

entrega
 p. presencialmente.

11



Santuario, 17 de Febrero del 2022

Señora

STEFANNY LAVERDE GALEANO

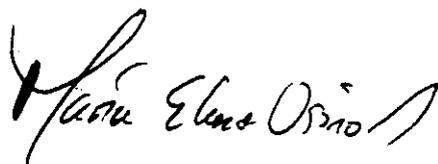
CC 1090149970

ASUNTO: Respuesta de queja establecida el 8 de Febrero del 2022

Por medio de la presenta es para dar respuesta de su queja por escrito el día 8 de Febrero del 2022, por demora en atención de la consulta odontológica. Realice un análisis de su caso, evidencie que la consulta que tenía programada ese día era de un tratamiento de endodoncia que equivale tres citas (1 hora). La odontóloga tuvo un atraso de 15 minutos en atenderla porque tuvo un procedimiento odontológico imprevisto con el anterior paciente, el cual fue una pulpectomia. Se quiere enfatizar que cuando acuda a la consulta odontológica y especialmente de tratamiento de endodoncia deben sacar un tiempo prolongado para estos procesos. Además de tener paciencia en la espera ya que nosotros los odontólogos realizamos diagnósticos y procedimientos que puede eventualmente sobre pasar el tiempo establecido de 20 minutos por paciente.

Esperamos su comprensión en un futuro. Si tiene alguna duda con gusto le aclararemos personalmente.

Atentamente



MARÍA ELENA OSORIO DE LA CRUZ
COORDINADORA DE ODONTOLOGÍA
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
SANTUARIO RISARALDA

17/02/2022

11



1



Fecha, día/mes/año	22/02/2022	Hora	6:00	Antecedente No	
Proyectado por	Norma Constanza Laiseca			Número de Págs.	1 de 1
Asunto	Respuesta PQRS				
Anexo		Folios	1		
Archivar en la Serie o Subserie Documental con código No					

Santuario – Risaralda 22/02/2022

Señora:
STEFANNY LAVERDE
Usuaria Servicio Odontología

CU

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 08/02/2022

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la queja y los descargos de la funcionaria; la institución no decide generar acciones de mejora; dado que la funcionaria intervino de acuerdo a sus posibilidades y acatando también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución, en cuanto a los horarios establecidos para realizar el procedimiento, estos pueden presentar demoras ya que se dan imprevistos dentro de las citas otorgadas a los anteriores pacientes.

De antemano ofrecemos disculpas por las molestias generadas, pero se debe tener en cuenta, que cuando acuda a la consulta odontológica especialmente de tratamiento de endodoncia deben contar con buen tiempo disponible ya que este proceso es prolongado.

Atentamente,


MARIA BIBIANA FERNANDEZ H.
Asesora Externa de control interno


NORMA CONSTANZA LAISECA LEBRO
ENFERMERA PROFESIONAL
TARJETA No 231 ENF 
NORMA CONSTANZA LAISECA
Coordinadora de calidad

Comunicación Visada

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: Persona natural o jurídica (destinatario)

1ª Copia: Dependencia Productora

2ª Copia: Unidad de Correspondencia.

Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl
Calle 4 6-17 Teléfonos: 368 7001 – 368 77 92 – 368 74 39 -368 7000 - 368 7617
E Mail: hospital.santuario@risaralda.gov.co
Santuario - Risaralda Colombia

10

11



Fecha, día/ mes/ año	22/02/2022	Hora	6:00	Antecedente No	
Proyectado por	Norma Constanza Laiseca			Número de Págs.	1 de 1
Asunto	Respuesta PQRS				
Anexo	Folios 1				
Archivar en la Serie o Subserie Documental con código No					

Santuario – Risaralda 22/02/2022

Señora:
STEFANNY LAVERDE
Usuaría Servicio Odontología

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 08/02/2022

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la queja y los descargos de la funcionaria; la institución no decide generar acciones de mejora; dado que la funcionaria intervino de acuerdo a sus posibilidades y acatando también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución, en cuanto a los horarios establecidos para realizar el procedimiento, estos pueden presentar demoras ya que se dan imprevistos dentro de las citas otorgadas a los anteriores pacientes.

De antemano ofrecemos disculpas por las molestias generadas, pero se debe tener en cuenta, que cuando acuda a la consulta odontológica especialmente de tratamiento de endodoncia deben contar con buen tiempo disponible ya que este proceso es prolongado.

Atentamente,


MARIA BIBIANA FERNANDEZ H.
Asesora Externa de control interno


NORMA CONSTANZA LAISECA LEBRO
ENFERMERA PROFESIONAL
TARJETA No 231 ENF

NORMA CONSTANZA LAISECA
Coordinadora de calidad

Comunicación Visada

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: Persona natural o jurídica (destinatario)
1ª Copia: Dependencia Productora
2ª Copia: Unidad de Correspondencia

Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl
Calle 4 6-17 Teléfonos: 368 7001 – 368 77 92 – 368 74 39 -368 7000 - 368 7617
E Mail: hospital.santuari@risaralda.gov.co
Santuario - Risaralda Colombia





FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 07.
 FECHA DE APERTURA: 25. febrero
 PARTICIPANTES: _____
 FUNCIONARIO SIAU: Marta Liliana
 GERENTE: _____
 USUARIO Nº 1 : _____
 USUARIO Nº 2: _____

Nº	MOTIVO
	<u>NO se encuentran que haya ni sugerencias.</u>

FIRMAS:

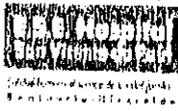
Deborah E. Echeverry
 GERENTE

Marta L. Mellan
 FUNCIONARIO SIAU

Gonzalo R.
 USUARIO Nº 1

 USUARIO Nº 2





Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
 Carrera 14 número 47 sur 53 en ciudad san miller
 Santuario - Risaralda
 PIT 891401777 8

Código: SIAU-FO-02

Fecha: 24/07/2015

Versión: 03

FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº ACTA: 8
 FECHA DE APERTURA: 4- marzo 2022
 PARTICIPANTES:
 FUNCIONARIO SIAU: Martha Liliana Mellan P.
 GERENTE:
 USUARIO Nº 1:
 USUARIO Nº 2:

Nº	MOTIVO
	No se encuentra queja ni sugerencias

FIRMAS:

Beatrix E. Echeverry
 GERENTE

Martha Liliana P.
 FUNCIONARIO SIAU

gloria alba L.
 USUARIO Nº 1

USUARIO Nº 2

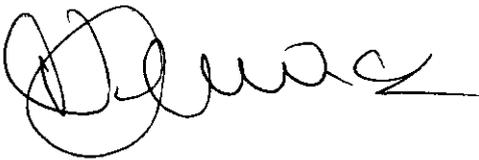
2

3

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Calidad humana al servicio de la salud familiar Santuario-Risaralda</p>	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	Código: SIAU-FO-02
		Fecha: 24/07/2015
		Versión: 03
FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS		

Nº. ACTA: 9
 FECHA DE APERTURA: 18- marzo
 PARTICIPANTES:
 FUNCIONARIO SIAU: Martha Liliana Mellon
 GERENTE: _____
 USUARIO Nº 1 : _____
 USUARIO Nº 2: _____

Nº	MOTIVO
	NO SE ENCONTRARON SUGERENCIAS.

FIRMAS:
 Calidad 

Beatriz E. Echeverry
GERENTE

Martha Mellon
FUNCIONARIO SIAU

Lorena Calle
USUARIO Nº 1

USUARIO Nº 2





FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 11
 FECHA DE APERTURA: 8 - Abril 2022
 PARTICIPANTES:
 FUNCIONARIO SIAU: Martha Liliana Pellon f.
 GERENTE: _____
 USUARIO Nº 1 : _____
 USUARIO Nº 2 : _____

Nº	MOTIVO
	NO SE ENCUENTRAN CARGAS NI SUGERENCIAS

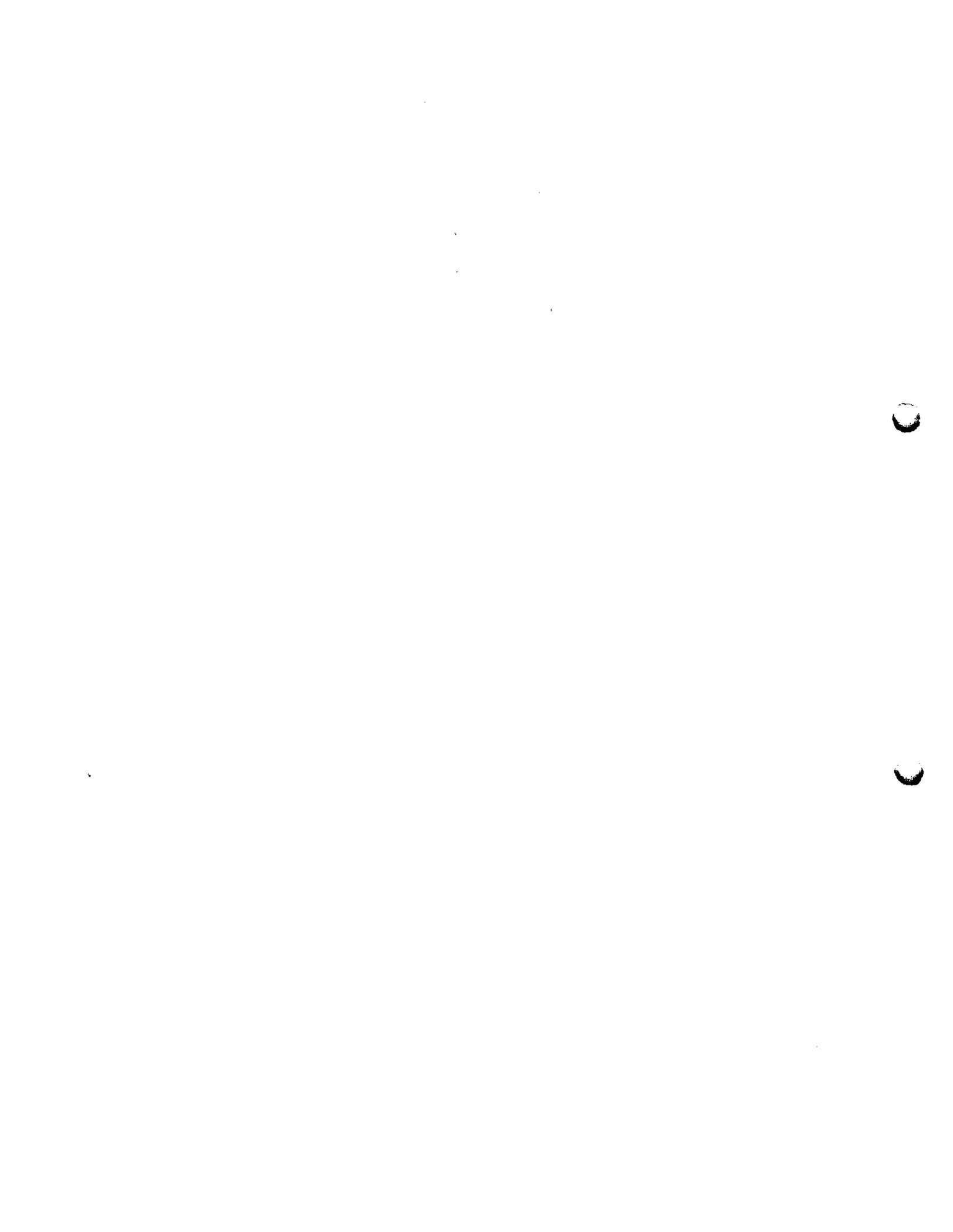
FIRMAS:

 Beatriz E. Echeverry
 GERENTE

 Martha Liliana Pellon f.
 FUNCIONARIO SIAU

 Oscar Molina
 USUARIO Nº 1

 USUARIO Nº 2







Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
 Santuario - Risaralda
 NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-FO-02

Fecha: 24/07/2015

Versión: 03

FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 14
 FECHA DE APERTURA: 6 - mayo - 2022
 PARTICIPANTES:
 FUNCIONARIO SIAU: Martha Liliana Mellán
 GERENTE: _____
 USUARIO Nº 1 : _____
 USUARIO Nº 2: _____

Nº	MOTIVO
	En apertura del buzón no se encuentran quejas ni sugerencias

FIRMAS:

Beahin E. Echeverry
 GERENTE

Martha Liliana Mellán
 FUNCIONARIO SIAU

0194 grisu/01
 USUARIO Nº 1

 USUARIO Nº 2





Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario - Risaralda
NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-FO-02

Fecha: 24/07/2015

Versión: 03

FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 15
FECHA DE APERTURA: 13 - mayo 2022
PARTICIPANTES:
FUNCIONARIO SIAU: Heather Liliang Mellari
GERENTE: _____
USUARIO Nº 1: _____
USUARIO Nº 2: _____

Nº	MOTIVO
	En la apertura del buzón no se presentaron quejas ni sugerencias.

FIRMAS:

Beatriz E. Edusemy
GERENTE

Heather Liliang Mellari
FUNCIONARIO SIAU

Doña Cond
USUARIO Nº 1

USUARIO Nº 2





Fecha, día/ mes/ año 22/02/2022 Hora 6:00 Antecedente No
Proyectado por Norma Constanza Laiseca Número de Págs. 1 de 1
Asunto Respuesta PQRS
Anexo Folios 1
Archivar en la Serie o Subserie Documental con código No

Santuario – Risaralda 17/05/2022

Señora:
VALENTINA GOMEZ DURAN
Usuaría

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 03/05/2022

Cordial saludo,

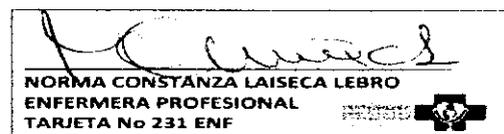
Con relación a la queja presentada por usted y que tiene que ver con una presunta equivocación que se pudo haber cometido por parte de un funcionario de esta entidad hospitalaria por la errónea asignación del tipo de sangre a su hijo recién nacido, le informo que el funcionario de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Santuario que pudo haber cometido dicha equivocación asumirá de su propio patrimonio el valor que usted tuvo que haber cancelado por concepto de corrección en el tipo de Sangre de su hijo recién nacido.

Así las cosas, le informo que el día martes 31 de mayo de 2022 en horas de la tarde le será reembolsado a usted la suma de (\$130.000, 00) MTEC

En nombre de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Santuario le ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados

Atentamente,


MARIA BIBIANA FERNANDEZ H.
Asesora Externa de control interno



NORMA CONSTANZA LAISECA
Coordinadora de calidad

Comunicación Visada

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: Persona natural o jurídica (destinatario)
1ª Copia: Dependencia Productora
2ª Copia: Unidad de Correspondencia.

Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl
Calle 4 6-17 Teléfonos: 368 7001 – 368 77 92 – 368 74 39 -368 7000 - 368 7617
E Mail: hospital.santuario@risaralda.gov.co
Santuario - Risaralda Colombia



Handwritten text, possibly a signature or initials, located in the lower right quadrant of the page.



Fecha, día/ mes/ año 22/02/2022 Hora 6:00 Antecedente No
Proyectado por Norma Constanza Laiseca Número de Págs. 1 de 1
Asunto Respuesta PQRS
Anexo
Archivar en la Serie o Subserie Documental con código No Folios 1

Santuario – Risaralda 17/05/2022

Señora:
VALENTINA GOMEZ DURAN
Usuaría

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 03/05/2022

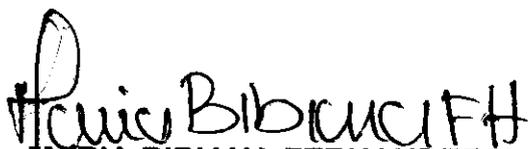
Cordial saludo,

Con relación a la queja presentada por usted y que tiene que ver con una presunta equivocación que se pudo haber cometido por parte de un funcionario de esta entidad hospitalaria por la errónea asignación del tipo de sangre a su hijo recién nacido, le informo que el funcionario de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Santuario que pudo haber cometido dicha equivocación asumirá de su propio patrimonio el valor que usted tuvo que haber cancelado por concepto de corrección en el tipo de Sangre de su hijo recién nacido.

Así las cosas, le informo que el día martes 31 de mayo de 2022 en horas de la tarde le será reembolsado a usted la suma de (\$130.000, 00) MTEC

En nombre de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Santuario le ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados

Atentamente,


MARIA BIBIANA FERNANDEZ H.
Asesora Externa de control interno



NORMA CONSTANZA LAISECA
Coordinadora de calidad

Comunicación Visada

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: Persona natural o jurídica (destinatario)
1ª Copia: Dependencia Productora
2ª Copia: Unidad de Correspondencia.

Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl
Calle 4 6-17 Teléfonos: 368 7001 – 368 77 92 – 368 74 39 -368 7000 - 368 7617
E Mail: hospital.santuario@risaralda.gov.co
Santuario - Risaralda Colombia





Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario - Risaralda
NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-OD-03

Fecha: 15/11/2019

Versión: 02

FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

POR FAVOR DILIGENCIELO Y DEPOSITELO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS

FECHA: DIA 3 MES 09 AÑO 2022

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

Nombres y apellidos: Valentina Gómez Duran		C.C.
Dirección: Examen Popular		
Teléfonos: 3207569391		Correo electrónico:

DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su petición, queja o reclamo:

La Señora Alba Lucia de Duran informa que el 8 de marzo a las 5pm nació el bebé y que primero le dieron un tipo de sangre A (+) en el registro al nacer de nuevo y en el examen al laboratorio O (+).

Autorizo a la ESE Hospital San Vicente de Paul a que presente mi queja ante el comité de ética institucional en caso de ser necesario:

sí NO

Alba Lucia Bedoya de Duran
FIRMA CLIENTE E IDENTIFICACIÓN NOMBRE FUNCIONARIO ATIENDE P.Q.R.

F. 3 - mayo
17 - mayo

130.000 =

3/05/2022

se solicita copia del certificado de nacido vivo

	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	Código: 8IAU-OD-03 Fecha: 15/11/2019 Versión: 02
	FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
	POR FAVOR DILIGENCIELO Y DEPOSITELO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS	

F. 3 - mayo
17 - mayo

FECHA:	DIA 3	MES 05	AÑO 2022
--------	-------	--------	----------

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:	
Nombres y apellidos: Valentina Gómez Duran	C.C.
Dirección: Excmo. Popular	
Teléfonos: 3207569291	Correo electrónico:

DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su petición, queja o reclamo:
 La Señora Alba Lucia de Duran informa que el 8 de marzo a las 5pm nació el bebé y que primero le dieron un tipo de sangre A (+) en el registro de nacimiento y en el examen de laboratorio O (+).

Autorizo a la ESE Hospital San Vicente de Paul a que presente mi queja ante el comité de ética institucional en caso de ser necesario:

SI NO

Alba Lucia Bedoya de Duran 
 FIRMA CLIENTE E IDENTIFICACIÓN NOMBRE FUNCIONARIO ATIENDE P.Q.R.



Recien nacido con tipo sangre O Positivo en la H.C. se confirma el 19/04/22 y resultadó O positivo.



error diligenciamiento registro nacido uvo.



	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	Código: SIAU-OD-03 Fecha: 15/11/2019 Versión: 02
	FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
	POR FAVOR DILIGENCIELO Y DEPOSITELO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS	

F. 2. 3-mayo
17-mayo

FECHA:	DIA 3	MES 05	AÑO 2022
--------	-------	--------	----------

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:	
Nombres y apellidos: Valentina Gómez Duran	C.C.
Dirección: Examen Popular	
Teléfonos: 3207569391	Correo electrónico:

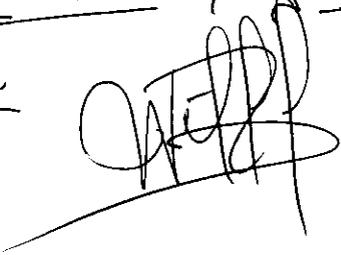
DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su petición, queja o reclamo:
 La Señora Alba Lucía de Duran informa que el 8 de marzo a las 5pm nació el bebé y sus primeros le dieron un tipo de sangre A (+) en el registro de nacimiento y en el examen de laboratorio O (+)

Autorizo a la ESE Hospital San Vicente de Paul a que presente mi queja ante el comité de ética institucional en caso de ser necesario:

SI NO

Alba Lucía Bedoya de Duran
 FIRMA CLIENTE E IDENTIFICACIÓN NOMBRE FUNCIONARIO ATIENDE P.Q.R.

Nota: Se envía correo electrónico con observaciones al caso, a los correos institucionales de: Norma Constanta y Genencia.

03/05/2022


9/09/2022

Acciones de Mejora:

- Expresar tipo de sangre por escrito, con firma y sello de la bacterióloga.
- Mejorar oportunidad en entrega de resultados

* Certificado nacido vivo 169831037

- Tipo de sangre O (+) P.N.

Solo Menar Certificado de nacido vivo hasta que se tenga el resultado de hemoclasificación, de P.N.

CERTIFICADO NACIDO VIVO 16983103-7

De: wilson.munoz@hsvpsantuario.gov.co

Enviado: Tue, 3 May, 2022 a la(s) 10:13

Para: NORMA CONSTANZA LAISECA LEBRO, gerenciaia@hsvpsantuario.gov.co

image001.png (355,6 KB) NC ERRADO 169831037.jpg (810,2 KB) nv 169831037.pdf (466,5 KB)

- Descargar todos los

Buenos días!

Se informa que para el hecho vital del día 08/04/2022 de la señora VALENTINA GOMEZ DURAN identificada con CC 1005021362, no se siguieron los protocolos establecidos en el área de Hospitalización. En COVE institucional ya se había informado que se esta olvidando el proceso de información que se debe dar a la madre con respeto al certificado de nacido vivo que expide el hospital y el proceso de demanda inducida para el aseguramiento oportuno del recién nacido a la EAPB de la madre antes de los 30 días, así mismo, que deben entregar la hoja anexa del hecho vital la cual deben entregar oportunamente al área de Sistema de Información y la cual NO ENTREGARON, al parecer la entregaron a la madre junto con el CERTIFICADO (ing Wilson de Jesús Muñoz Rojas) [con el cual se realiza crítica a la oportunidad, calidad y cobertura de todos los hechos vitales].

que la toma de la hemoclasificación y el TSH, se debe realizar en la FACTURA DEL RECIEN NACIDO y no en la de la madre; se ha indicado a LABORATORIO que toda FACTURA con estos procedimientos realizado en la FACTURA DE LA MADRE, SEA RECHAZADA para evitar que el resultado de la hemoclasificación sea registrada en la HISTORIA CLINICA EQUIVOCADA.

Para el caso en mención se encuentra que la Dra ISABELA SANTANA GALLEGO, registró la hemoclasificación de la madre y no la del RECIEN NACIDO.

Se adjunta certificado de nacido vivo errado y certificado corregido.



05/05/2022, Santuario – Risaralda

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, SANTUARIO

Cordial saludo,

ASUNTO: Respuesta a queja y reclamo de error en documento de nacido vivo.

En la presente se manifiesta respuesta a reclamo de error en documento de nacido vivo, en donde se recalca que siempre cuando se diligencia el documento se deja en blanco el espacio de tipo sanguíneo y RH del recién nacido o se introduce el tipo sanguíneo / RH de la madre mientras se procesa en laboratorio y sale resultado de la hemoclasificación del neonato, por lo que posteriormente con ayuda del servicio de sistemas se realiza el debido cambio de la hemoclasificación en el documento de nacido vivo, igualmente se advierte en todos los casos a la madre de que debe esperar el resultado y ser cambiado en el documento de nacido vivo para posteriormente registrar al bebé. por consiguiente, el cambio que se debía de realizar ya se diligenció en el documento como se realiza con todos los nacidos vivos, otros cambios realizados fuera de la institución deben correr por responsabilidad de la paciente.

Cordialmente,

Isabella Santana Gallego

1088331563 sso

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, SANTUARIO



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Calidad humana al servicio de la salud familiar Santuario-Risaralda</p>	<p>Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL Calidad humana al servicio de la salud familiar Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8</p>	Código: SIAU-FO-02
		Fecha: 24/07/2015
		Versión: 03

FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 16
 FECHA DE APERTURA: 20 - mayo 2022
 PARTICIPANTES:
 FUNCIONARIO SIAU: Marta Liliana Mellán
 GERENTE: _____
 USUARIO Nº 1 : _____
 USUARIO Nº 2: _____

Nº	MOTIVO
	NO se encuentran quejas ni sugerencias

FIRMAS:

Bertha E. Edwemy
 GERENTE

Marta Liliana Mellán
 FUNCIONARIO SIAU

Edulys Lombico
 USUARIO Nº 1

 USUARIO Nº 2





Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
 Santuario - Risaralda
 NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-FO-02

Fecha: 24/07/2015

Versión: 03

FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 17
 FECHA DE APERTURA: 27 - mayo 2022
 PARTICIPANTES:
 FUNCIONARIO SIAU: Marta Liliang Melian
 GERENTE: _____
 USUARIO Nº 1 : _____
 USUARIO Nº 2: _____

Nº	MOTIVO
	En apertura del buzón no se evidencian quejas ni sugerencias.

FIRMAS:

Berthin E. Edruesmey
 GERENTE

Marta Liliang Melian
 FUNCIONARIO SIAU

Diana Zúñiga
 USUARIO Nº 1

 USUARIO Nº 2





FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 18
 FECHA DE APERTURA: 03 - JUNIO 2022
 PARTICIPANTES: _____
 FUNCIONARIO SIAU: Madna Liliang Mellán
 GERENTE: _____
 USUARIO Nº 1: _____
 USUARIO Nº 2: _____

Nº	MOTIVO
	No se encuentran quejas ni sugerencias.

FIRMAS:

Brahin E. Echeverry
GERENTE

Madna Liliang Mellán
FUNCIONARIO SIAU

Adriana L.
USUARIO Nº 1

USUARIO Nº 2

C

C

2

3



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario - Risaralda
NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-FO-02
Fecha: 24/07/2015
Versión: 03

FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 20
FECHA DE APERTURA: 17 - Junio
PARTICIPANTES:
FUNCIONARIO SIAU: Marta Liliana Mellan
GERENTE: _____
USUARIO Nº 1 : _____
USUARIO Nº 2: _____

Nº	CONTENIDO
	Al abrir el buzón MOTIVO no se encuentran quejas, ni reclamos

FIRMAS:

Bertha E. Edgoveny
GERENTE

Marta Liliana Mellan
FUNCIONARIO SIAU

Verónica Bave
USUARIO Nº 1

USUARIO Nº 2

2

2

2

3



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
Calidad humana al servicio de la salud familiar
 Santuario - Risaralda
 NIT: 891.401.777-8

Código: SIAU-FO-02

Fecha: 24/07/2015

Versión: 03

FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Nº. ACTA: 22
 FECHA DE APERTURA: 8 - Julio
 PARTICIPANTES:
 FUNCIONARIO SIAU: Marta Liliang Mellán P.
 GERENTE:
 USUARIO Nº 1 : _____
 USUARIO Nº 2: _____

Nº	MOTIVO
	Al abrir buzono no se encuentran quejas ni sugerencias.

FIRMAS:

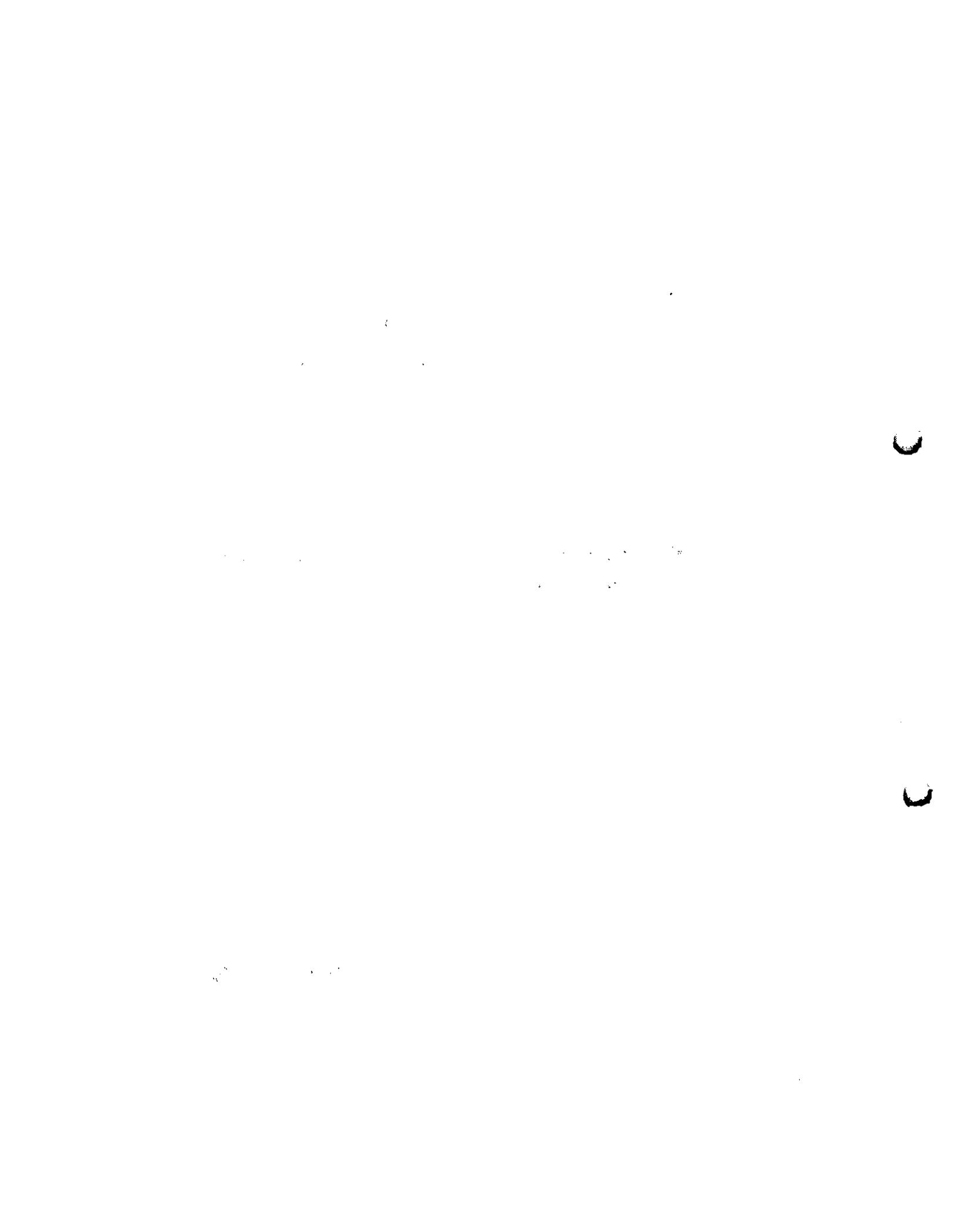
Beahn Edwermy
 GERENTE

Marta Liliang P.
 FUNCIONARIO SIAU

Adriana Alvarez
 USUARIO Nº 1

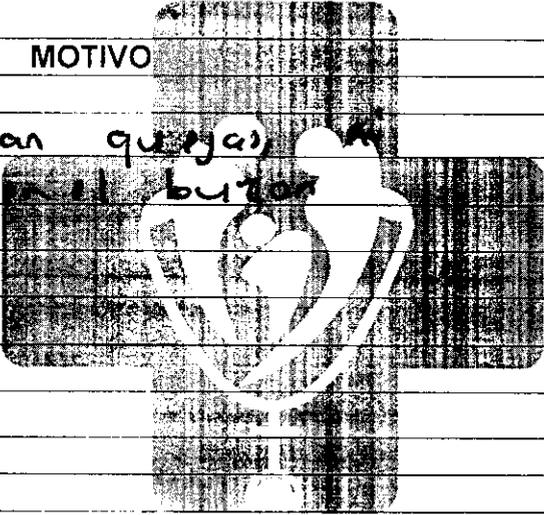
 USUARIO Nº 2



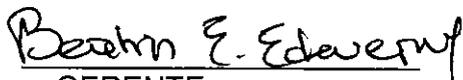


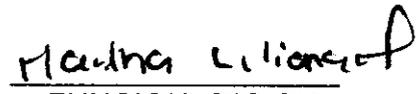
 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paul <small>Calidad humana al servicio de la salud familiar Santuario - Risaralda</small></p>	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL <small>Calidad humana al servicio de la salud familiar</small> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	Código: SIAU-FO-02
		Fecha: 24/07/2015
		Versión: 03
FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS		

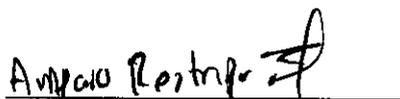
Nº. ACTA: 24
 FECHA DE APERTURA: 22. Julio 2022
 PARTICIPANTES:
 FUNCIONARIO SIAU: Martha Liliana Mellon P
 GERENTE: _____
 USUARIO Nº 1 : _____
 USUARIO Nº 2 : _____

Nº	MOTIVO
	 NO se encuentran quejas o sugerencias en el buzón

FIRMAS:


 GERENTE


 FUNCIONARIO SIAU


 USUARIO Nº 1

 USUARIO Nº 2

