

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

Nº. ACTA: 25  
 FECHA DE APERTURA: 29. Julio 2022  
 PARTICIPANTES:  
 FUNCIONARIO SIAU: Martha Liliara Mellad f  
 GERENTE: \_\_\_\_\_  
 USUARIO Nº 1 : \_\_\_\_\_  
 USUARIO Nº 2: \_\_\_\_\_

Nº	MOTIVO
	No se encuentran quejas ni sugerencias.

**FIRMAS:**

Beethin E. Echeverry  
GERENTE

Martha Liliara f.  
FUNCIONARIO SIAU

Martha r.  
USUARIO Nº 1

\_\_\_\_\_  
USUARIO Nº 2

2

2



2

3











2

3







0

2



2

2



2

3



2

2

,

FI. 4 octubre  
F. 13- octubre

Señores

**ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL - SANTUARIO**  
Santuario Risaralda

**PQR:** Atención diferenciada y NEGACION de la incapacidad por afección respiratoria.

Reciban un cordial saludo,

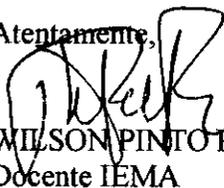
El día de hoy octubre 4 de 2022 **FINALIZANDO** mi jornada laboral en la Institución María Auxiliadora me acerque al hospital por quebrantos de salud, manifesté cuales son los síntomas como dolor de garganta, malestar general y tos, este último síntoma no se presentó cuando me contagie de COVID-19, hace más de un año, los demás síntomas iguales. Cuando me contagie de COVID-19 siempre mi actitud fue serena y calmada, pero no significa que no estuviera enfermo.

La inconformidad parte del siguiente hecho: conozco de antemano que la semana pasada y el día de hoy en horas de la mañana compañeros (con quienes compartí en días pasados) con síntomas similares acude al hospital y obtienen un tratamiento para el manejo del malestar y dolor MUY diferente al mío, y LO PEOR es que NO SE TIENE en cuenta que como docente con afección en la garganta y malestar general se NIEGA (Termino empleado en la historia clínica que me facilitaron) la incapacidad por UN día, solo como soporte por lo que me restaba de la jornada.

**QUEJA O RECLAMO:** Atención diferenciada y NEGACION de la incapacidad por afección respiratoria.

Anexo historia clínica del día de hoy.

Atentamente,



WILSON PINTO ROMERO

Docente IEMA

Msg. En Ciencias Computacionales.

c.c. COSMITET LTDA.

100

2

3

Santuario, Risaralda 04 de Octubre de 2022

Señores ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL y partes interesadas.

Asunto: respuesta a PQR radicada por el señor Wilson Pinto Romero

El día de hoy 04 de octubre de 2022 en horas de la mañana, ingresa al servicio de urgencias el señor Wilson Pinto Romero, indicando en su motivo de consulta "Dolor de garganta e indisposición general", paciente es atendido haciendo alusión a síntomas como tos, malestar general, astenia, adinamia, congestión nasal y deposiciones blandas no diarreicas, al hacer la toma de signos vitales se evidencia paciente normo tenso, afebril, saturando adecuadamente, sin alteraciones de la frecuencia cardiaca, además se puede observar paciente en buenas condiciones generales, sin signos de dificultad respiratoria, sin cianosis y sin alteraciones del estado de conciencia, dados hallazgos anteriormente mencionados y relacionándolos con la escala de clasificación de pacientes para la atención en urgencias, se determinó que paciente clasifica como triage 4 que se define como signos y síntomas leves, con mínimo riesgo de complicaciones en horas posteriores a la clasificación y que a criterio médico no es una urgencia, entre las cuales se encuentran patologías como infecciones virales o infecciones respiratorias leves como el resfriado común el cual fue el diagnostico otorgado al paciente y el que su tratamiento es netamente sintomático y debe realizarse de manera AMBULATORIA.

Habiendo explicado y dejando claridad en lo anteriormente mencionado, se concluye por criterio médico que paciente cura con cuadro viral respiratorio, cabe aclarar también que en el momento hay unos lineamientos específicos y estipulados, claros y descritos por el ministerio de salud con respecto a COVID-19 en los que se determina cuales pacientes debe ser atendidos por servicio de urgencias y de los mismos a cuales según ciertas indicaciones se les debe realizar prueba de antígeno. Por las razones expuestas anteriormente a paciente no se le abre atención por servicio de urgencias, realizándosele una consulta prioritaria para ordenar formulación y manejo sintomático AMBULATORIO, además no se otorga incapacidad médica, dado que cuadro clínico de paciente no se catalogó como una URGENCIA y cabe aclarar y recordar que el paciente al servicio que consulto fue al de URGENCIAS, por tal motivo desde este servicio al no ser clasificado como tal, no se indicó incapacidad por no pertinencia.

En referencia a lo que se menciona en petición realizada por paciente, con respecto a atención diferenciada y negación de servicios, se desconoce si en otros días han ocurrido cuadros o consultas similares de otras personas, en las que posiblemente se haya brindado atención por otro profesional de la salud a otros individuos, dejando claridad que la atención es INDIVIDUALIZADA y según criterio de médico tratante.

Gracias por su atención

Atentamente

NICOLAS DIAZ HENAO

1088355209 SSO



JUAN FELIPE VINAZCO POSADA

1088349206 SSO



11

11

11



Fecha, día/mes/año	12/10/2022	Hora	5:00	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 12/10/2022

Señor:  
**WILSON PINTO ROMERO**  
Docente IEMA

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 04/10/2022

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la queja y los descargos del funcionario; y de acuerdo con la escala de clasificación de pacientes para la atención de urgencias, el cual se determina con el TRIAGE que para este caso se clasifico en 4, el cual se define como signos y síntomas leves, con mínimo riesgo de complicaciones en horas posteriores a la clasificación y que a criterio del médico no es una urgencia y su tratamiento es netamente sintomático y debe realizarse de manera ambulatoria, siendo idóneo el medico de acuerdo al cuadro clínico determinar si se otorga o no incapacidad médica y si es determinada como una urgencia.

Atentamente,

*Maria Bibiana F.A.*  
**MARIA BIBIANA FERNANDEZ H.**  
Asesora Externa de control interno

*Norma Constanza Laiseca*  
**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

Se informó al  
usuario A4110  
no la reclamó, se  
envia al correo  
15/10/22.



Fecha, día/mes/año	12/10/2022	Hora	5:00	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 12/10/2022

Señor:  
**WILSON PINTO ROMERO**  
Docente IEMA

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 04/10/2022

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la queja y los descargos del funcionario; y de acuerdo con la escala de clasificación de pacientes para la atención de urgencias, el cual se determina con el TRIAGE que para este caso se clasifico en 4, el cual se define como signos y síntomas leves, con mínimo riesgo de complicaciones en horas posteriores a la clasificación y que a criterio del médico no es una urgencia y su tratamiento es netamente sintomático y debe realizarse de manera ambulatoria, siendo idóneo el medico de acuerdo al cuadro clínico determinar si se otorga o no incapacidad médica y si es determinada como una urgencia.

Atentamente,

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

*Norma Constanza Laiseca*  
**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



respuesta

De: [siau@hsvpsantuario.gov.co](mailto:siau@hsvpsantuario.gov.co) <[siau@hsvpsantuario.gov.co](mailto:siau@hsvpsantuario.gov.co)>

Enviado: Fri, 14 Oct, 2022 a la(s) 15:44

Para: [wipinro2@live.com.ar](mailto:wipinro2@live.com.ar)

---

151672.pdf (117,1 KB)

Santuario Risaralda, \_\_15-octubre\_\_ del 2022

Señor  
Wilson Pinto Romero

---

Asunto Respuesta PQRS

Buenas tardes el día de ayer se le informo telefonicamente de la respuesta de la queja para que se acercara a la institución, debido a que no fue posible le envío adjunto de la misma.

cordialmente,

 **MARTHA LILIANA MELLAN MANSO**  
Coordinadora SIAU  
E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl  
Santuario Risaralda  
Tel: 3687192 ext 112

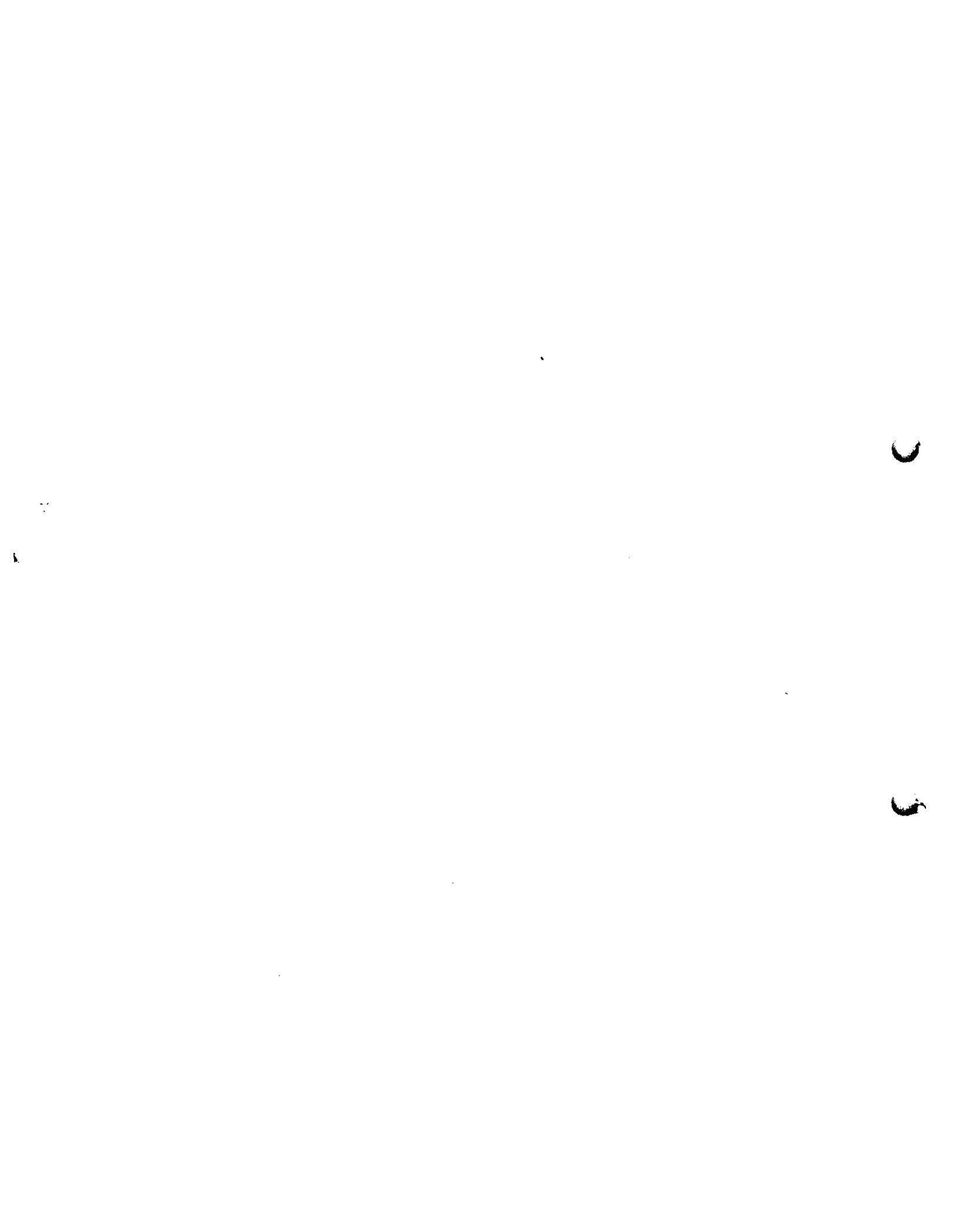
Bienvenidos a su buzón de correo corporativo de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl, de Santuario Risaralda.

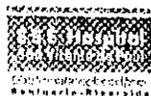


2

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

**FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

POR FAVOR DILIGENCIÉLO Y DEPOSITÉLO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

F. 14-0ct  
 FF. 29-0ct

FECHA: \_\_\_\_\_ DIA 11 MES Octubre AÑO 2022

**IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:**

Nombres y apellidos: Gloria Ospina C.C. 22.148.015  
 Dirección: Vetada Plaza Rica  
 Teléfonos: 3126360668 Correo electrónico: Jezapata87@hotmail.com

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

En Farmacia no le entregan la inyección de planificación a mi hija Laura Torres T.I. 1087548443, aseguran de Romay Góssora que ella ya se la lleve o se la entregaron y en la fecha que aparece solo se entregaron Conobios. El problema es que ya tenía ciclo de 11 a 11 de cada mes.

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

Gloria Ospina

FIRMA CLIENTE E IDENTIFICACIÓN

NOMBRE FUNCIONARIO ATIENDE P.Q.R

\_\_\_\_\_

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 DILIGENCIÉLO Y DEPOSITÉLO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS

F. 14-10

F.F. 27-10

FECHA: DIA 11 MES Octubre AÑO 2022

**IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:**

Nombres y apellidos: <i>Gloria Ospina</i>	C.C. <i>22.148.015</i>
Dirección: <i>Vetusta Plaza Rica</i>	
Teléfonos: <i>3126360668</i>	Correo electrónico: <i>Jezapata87@hotmail.com</i>

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

*En Farmacia no le entregan la inyección de planificación a mi hija Laura Torres T.I. 1087548443, aseguran de Ramon Glosora que ella ya se la lleve o se la entregaron en la fecha que aparece solo se entregaron carbones. El problema es que ya tenía ciclo de 11 a 16 de cada mes.*  
 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

*Gloria Ospina*

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

221567



Fecha, día/ mes/ año 27/10/2022 Hora 2:00 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

Santuario – Risaralda 27/10/2022

Señora:  
**GLORIA OSPINA**  
Vereda Playa Rica  
Correo: jezapata87@hotmail.com

ASUNTO: Repuesta PQRS interpuesta el día 11/10/2022

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la queja y una vez revisadas las entregas que la ESE Hospital San Vicente de Paul realizó a la paciente LAURA MARIA TORRES OSPINA, se evidencia que la entrega de la medroxiprogesterona (1) se hizo el día 24/09/2022, y la periodicidad de esta es mensual, lo que quiere decir que la próxima entrega sería para la misma fecha en el mes de octubre, la cual ya fue suministrada el día 25 de octubre de 2022.

Atentamente,

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

*Norma Constanza Laiseca*  
**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





Fecha, día/ mes/ año 27/10/2022 Hora 2:00 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 27/10/2022

Señora:  
**GLORIA OSPINA**  
Vereda Playa Rica  
Correo: jezapata87@hotmail.com

ASUNTO: Repuesta PQRS interpuesta el día 11/10/2022

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la queja y una vez revisadas las entregas que la ESE Hospital San Vicente de Paul realizó a la paciente LAURA MARIA TORRES OSPINA, se evidencia que la entrega de la medroxiprogesterona (1) se hizo el día 24/09/2022, y la periodicidad de esta es mensual, lo que quiere decir que la próxima entrega sería para la misma fecha en el mes de octubre, la cual ya fue suministrada el día 25 de octubre de 2022.

Atentamente,

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

*Norma Constanza Laiseca*  
**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

2

2

# E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

NIT. 891.401.777-8

Santuario CALLE 4 No 6-17 368779-3687000

Despacho No: 733690

Fecha: 24/09/2022

Formula: 24/09/2022

Señor(es): 6687079 ASMET SALUD EPS SAS PYP 408

668

NIT: 900.935.126

Cont: Estrato: 0 Sin copago

Usuario: 1087548443 TORRES OSPINA LAURA MARIA

Carnet N°: ASMET SALUD

Dirección: C. AYA RICA

Ciudad: 66687

Tel. N°: 3126360064

Recibe: 1087548443 TORRES OSPINA LAURA MARIA

Bodega: 14 Farmacia Santuario

Vendedor: 48 GRAJALES ARROYAVE SERGIO ANDRE

Servicio: 50 PYP PLANIFICACION

Medico: 0999 MEDICOS PACIENTE CRONICOS N/A

P.Salud: 01 Hospital San Vicente de Paul

Dx.: Z304 SUPERVISION DEL USO DE DROGAS ANTICONCEP

## Descripcion

U.Mi Presenta Laborat Pedida Cantid Iva Vlr.Und Total

Descripcion	U.Mi Presenta	Laborat	Pedida	Cantid	Iva	Vlr.Und	Total
926.148.207 MEDROXIPROGESTERONA ACETATO + ESTRADIOL - 25mg +	SUSPENSION	PROFAMILIA	1	1	0	5,626	5,626
1057.249.038 CONDON LATEX NATURAL Unidad - INNOLATEX	UNIDAD (*)		10	10	0	365	3,650

Parcial \$	9,276.00	Dcto \$	0	IVA \$	0	Ajuste \$	0	Copago \$	0	NETO \$	9,276.00
------------	----------	---------	---	--------	---	-----------	---	-----------	---	---------	----------

ENVIAR A: Farmacia

Impresion: 24/09/2022 11:17:15

Dir:

Tel:

Fec: / /

Laura Torres Ospina 1087548443  
Firma y Cedula

GRAJALES ARROYAVE SERGIO





PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

Paciente TORRES OSPINA LAURA MARIA Eps ASMET SALUD EPS SAS  
Identificación TI 1087548443 Fecha de Nac 12/07/2005 Edad 17 A Genero F  
Dirección PLAYA RICA Ciudad SANTUARIO Barrio Playa rica Historia 1087548443  
Etnia Otras etnias Zona R Fecha Atención 24/09/2022 14:28  
Teléfono 3126360064 - 3215596046 Admisión A1393372

Realizado Por: MARIA ALEYDA ACEVEDO RIOS

Procedimiento: Inyeccion o infusion de otra sustancia terapeutica o profilactica

Fecha : 24/09/2022 14:26

Nota: INGRESA PACIENTE AL SERVICIO DE URGENCIAS PORTANDO TAPABOCAS, CON CARNET DE PLANIFICACION E INYECCION, PREVIA EXPLICACION DEL PROCEDIMIENTO Y DE ASEPSIA Y ANTISEPSIA SE ADMINISTRA 1 AMPOLLA DE CICLOFEM IM, LA PACIENTE ACEPTA Y TOLERA EL TRATAMIENTO. ATIENDO PACIENTE PORTANDO MI EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL COMO GORRO, CARETA, TAPABOCAS N95 Y QUIRURGICO, BATA DE BIOSEGURIDAD, GUANTES PREVIO LAVADO DE MANOS SEGUN PROTOCOLO.

Cantidad : 1

Recomendacion:

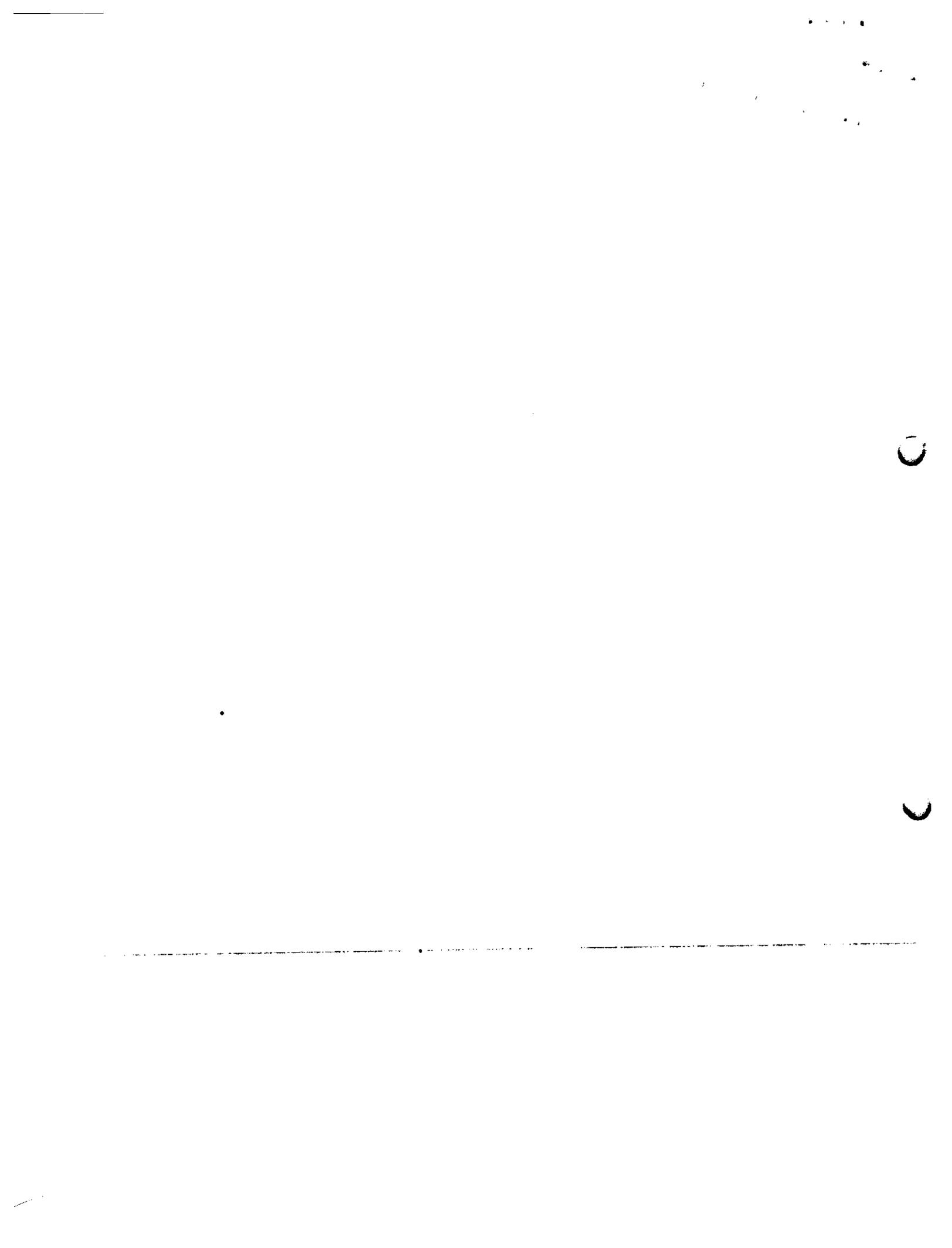
Diagnostico: Z300

*Aleyda R*

MARIA ALEYDA ACEVEDO RIOS

Especialidad: AUXILIAR DE ENFERMERIA

Registro medico: 39100



Re: RESPUESTA

De: Soporte Técnico <jezapata87@hotmail.com>

Enviado: Sat, 29 Oct, 2022 a la(s) 15:53

Para: siau@hsvpsantuario.gov.co

 Las imágenes no muestran [MOSTRAR IMÁGENES](#) | [MOSTRAR SIEMPRE IMÁGENES A ESTE REMITENTE](#)

Buena tarde

La situación es que ese día sólo hicieron entrega de unos condones y no de la inyección. Entonces considero que la farmacia generó la entrega pero no se la entregó a la beneficiaria.

Muchas gracias

Y quedamos atentos a una respuesta más precisa al caso o que la menos no se siga dando esta situación con los beneficiarios, ya que para esa fecha nos tocó comprar el medicamento.

*Jhon Zapata*

De: siau@hsvpsantuario.gov.co <siu@hsvpsantuario.gov.co>

Enviado: jueves, 27 de octubre de 2022 4:27 p. m.

Para: jezapata87@hotmail.com <jezapata87@hotmail.com>

Asunto: RESPUESTA

Santuario Risaralda, \_\_\_\_27-octubre\_\_\_\_ del 2022

Señora

Gloria Opina



Asunto:  
/io respuesta a queja

cordialmente,

**MARTHA LILIANA MELLAN MANSO**

Coordinadora SIAU  
E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl  
Santuario Risaralda  
Tel: 3687192 ext 112

Bienvenidos a su buzón de correo corporativo de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl, de Santuario Risaralda.







Fecha, día/mes/año	27/10/2022	Hora	2:00	Antecedente No	
Proyectado por	Norma Constanza Laiseca	Número de Págs.	1 de 1		
Asunto	Respuesta PQRS	Folios	1		
Anexo	1				
Archivar en	la Serie o Subserie Documental con código No				

Santuario – Risaralda 27/10/2022

Señora:  
**GLORIA OSPINA**  
Vereda Playa Rica  
Correo: jezapata87@hotmail.com

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 01/11/2022 por medio de correo electrónico.

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la respuesta recibida mediante correo electrónico el día 29 de octubre de 2022, donde manifiesta que solo se realizó la entrega de los preservativos, le informamos lo siguiente:

Una vez revisado el aplicativo del sistema del Hospital San Vicente de Paul y con la identificación de la paciente LAURA MARIA TORRES OSPINA se evidencia la orden de despacho N°733690 del 24 de septiembre de 2022, en esta se refleja la entrega de la medroxiprogesterona (1) y (10) preservativos, despacho que es firmado a satisfacción por la paciente, ese mismo día ingresa al servicio de urgencias y es atendida por la Auxiliar María Aleyda Acevedo Ríos, quien realiza la aplicación de la inyección y explica el procedimiento a realizar.

De acuerdo con lo anterior si requieren de los soportes antes mencionados estos deben ser solicitados por la paciente.

Atentamente,

*Maria Bibiana Fernandez H.*  
**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





Fecha, día/ mes/ año	27/10/2022	Hora	2:00	Antecedente No	
Proyectado por	Norma Constanza Laiseca	Número de Págs.	1 de 1		
Asunto	Respuesta PQRS	Folios	1		
Anexo					
Archivar en	la Serie o Subserie Documental con código No				

Santuario – Risaralda 27/10/2022

Señora:  
**GLORIA OSPINA**  
Vereda Playa Rica  
Correo: jezapata87@hotmail.com

ASUNTO: Repuesta PQRS interpuesta el día 01/11/2022 por medio de correo electrónico.

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informar que luego de analizar el contexto de la respuesta recibida mediante correo electrónico el día 29 de octubre de 2022, donde manifiesta que solo se realizó la entrega de los preservativos, le informamos lo siguiente:

Una vez revisado el aplicativo del sistema del Hospital San Vicente de Paul y con la identificación de la paciente LAURA MARIA TORRES OSPINA se evidencia la orden de despacho N°733690 del 24 de septiembre de 2022, en esta se refleja la entrega de la medroxiprogesterona (1) y (10) preservativos, despacho que es firmado a satisfacción por la paciente, ese mismo día ingresa al servicio de urgencias y es atendida por la Auxiliar María Aleyda Acevedo Ríos, quien realiza la aplicación de la inyección y explica el procedimiento a realizar.

De acuerdo con lo anterior si requieren de los soportes antes mencionados estos deben ser solicitados por la paciente.

Atentamente,

*Maria Bibiana Fernandez H.*  
**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

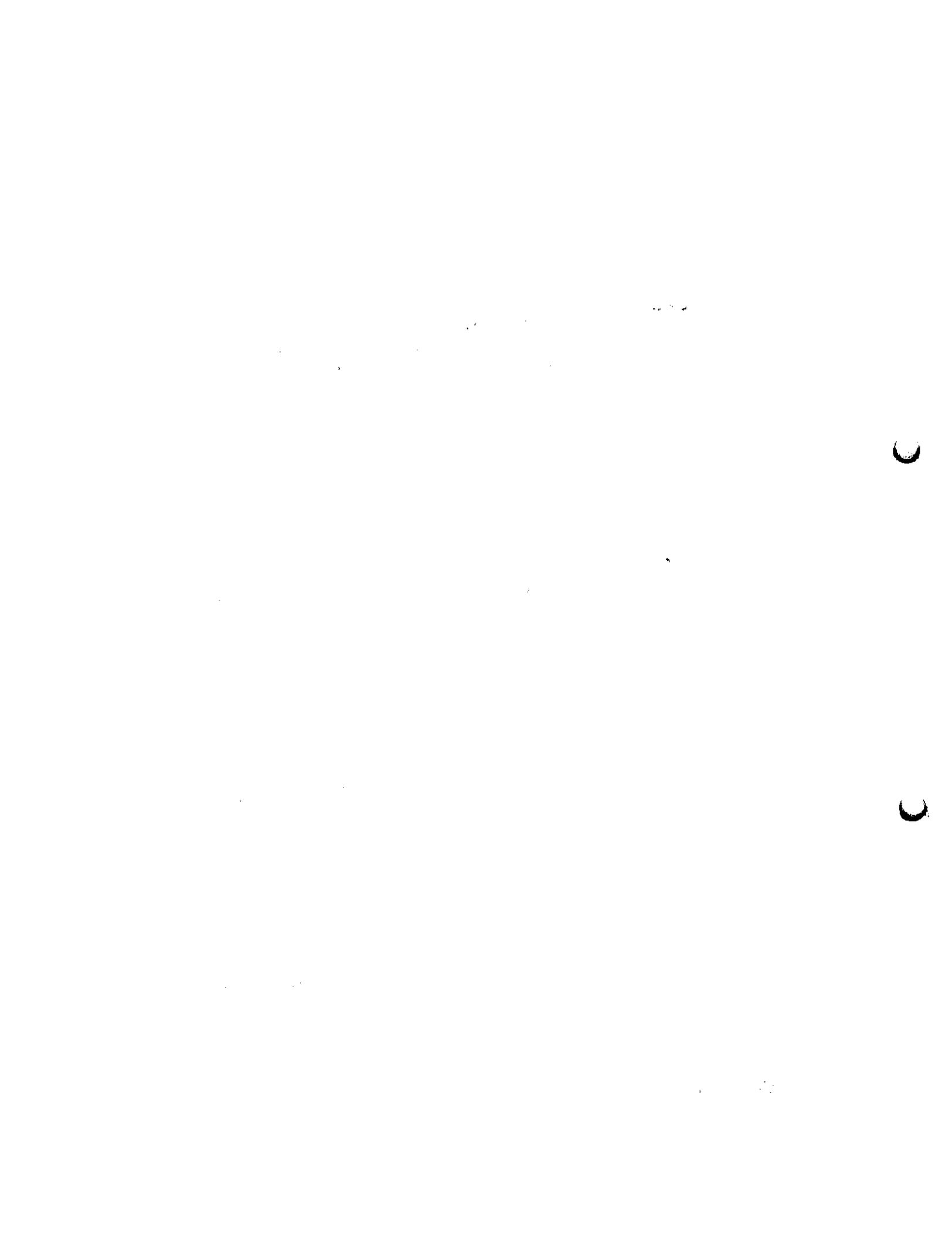
2ª Copia: Unidad de Correspondencia.

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

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-FO-02

Fecha: 24/07/2015

Versión: 03

**FORMATO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS**

Nº. ACTA: 37  
 FECHA DE APERTURA: 21 - Octubre.  
 PARTICIPANTES:  
 FUNCIONARIO SIAU: Martha Liliana Mellan  
 GERENTE: \_\_\_\_\_  
 USUARIO Nº 1 : \_\_\_\_\_  
 USUARIO Nº 2: \_\_\_\_\_

Nº	MOTIVO
	No se encuentran quejas ni sugerencias en el buzón.

**FIRMAS:**

Beahin E. Echeverry  
 GERENTE

Martha Liliana Mellan  
 FUNCIONARIO SIAU

amparo amellini.  
 USUARIO Nº 1

\_\_\_\_\_  
 USUARIO Nº 2

2

2



))

))



5

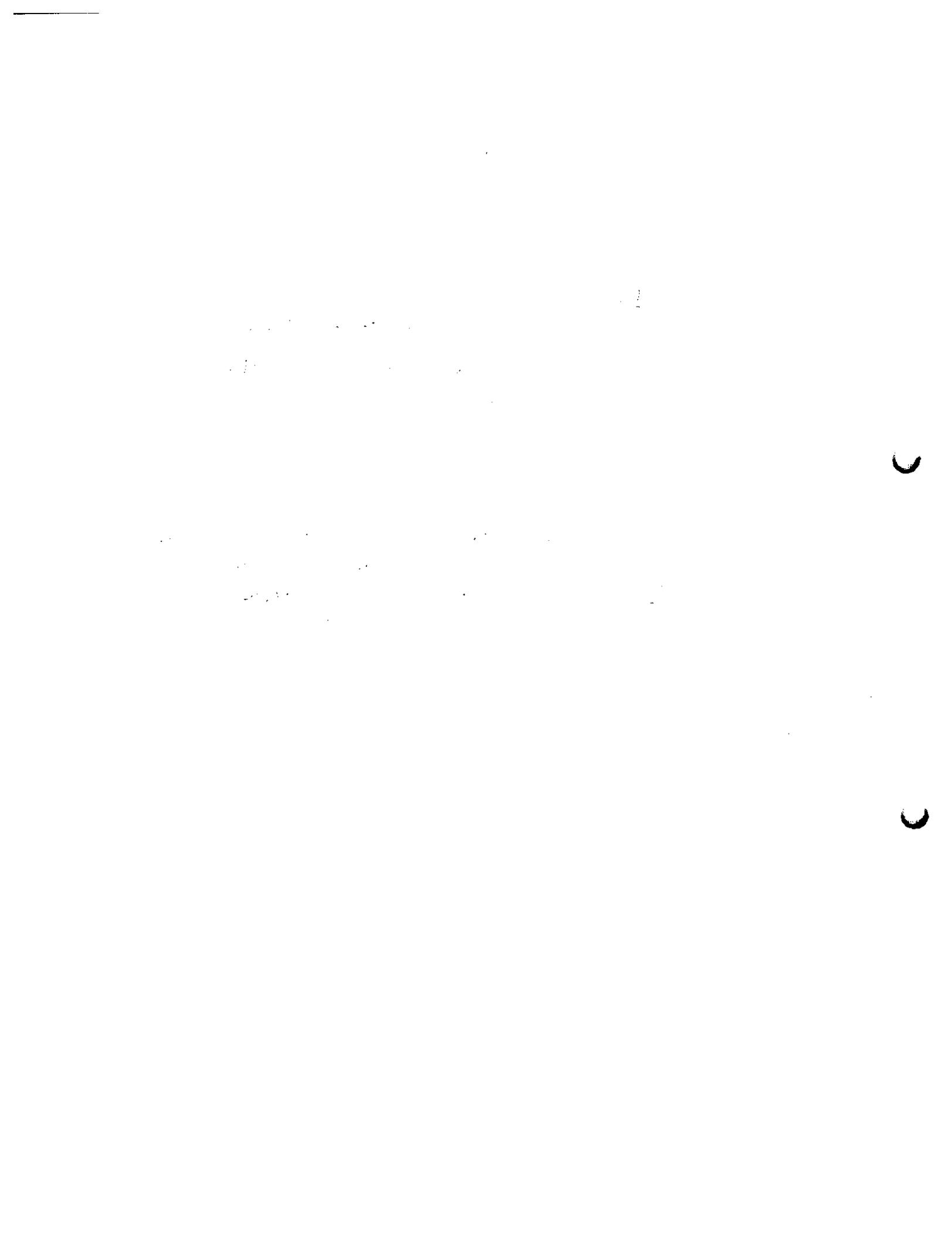
5



2

2





	Empresa Social del Estado <b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL</b> <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
	<b>FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
	POR FAVOR DILIGENCIARLO Y DEPOSITARLO EN EL BUZON DE SUGERENCIAS	

F. 2.5 - NOV  
FF-19.

FECHA: <u>Noviembre</u>	DIA <u>5</u>	MES <u>11</u>	AÑO <u>2022</u>
-------------------------	--------------	---------------	-----------------

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

Nombres y apellidos:		C.C
<u>Leidy Yuliana Ramirez Berrío</u>		<u>1090749977</u>
Dirección:	<u>Carretero motorista</u>	
Teléfonos:	<u>3235910658</u>	Correo electrónico:

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

mi mamá ingreso por urgencias y ella no sabia que era por la otra portada y la enfermera que le abrio la atencion de malagana y le manito y le dijo por esto flojera no es y cuando el medico le dijo que le señore edilia

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

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

era para ponerle medicamento  
a mi mamá esa y no es  
se refería aun paciente  
y que le ablen feo a uno  
a quejar y ella me dijo  
mala gana yo le dije  
atienden bien porque  
mi familiar

la enfermera Serafino  
justo que una enfermera  
de esa manera

yo le dije me voy  
quejese me abdo de  
que Chimbada aquí no  
am: si me duele

Santuario, Risaralda.  
Noviembre 10 de 2022

**Asunto: Respuesta queja.**

Atento saludo

Me dirijo a usted con el objetivo de dar respuesta a queja presentada el día 05 de noviembre mientras me encontraba laborando en el servicio de urgencias.

Los sucesos ocurrieron cuando la señora Edilia Berrio Montoya, madre de la usuaria que formaliza la queja; llega al servicio de urgencias haciendo uso de la entrada que corresponde para usuarios en estado crítico. Al abrir la puerta en presencia de la médica de turno; le damos educación a la señora del correcto uso a la entrada de urgencias y le explicamos que debe hacer su ingreso por la entrada principal para que realizase el debido proceso en admisiones. Durante esa primera impresión nunca se presentaron actos descorteses hacia la paciente por parte mía, a diferencia de lo que aduce la señora Leidy Yuliana Ramírez, que expone "*la enfermera que le abrió la atendió de malagana y le manoteó*" lo cual me parece una acusación basada en injurias dado que en ese momento ella no se encontraba presente por lo cual no entiendo el motivo para realizar dichas aseveraciones.

Con respecto a la segunda parte de la queja; en donde la usuaria expone que me referí a la señora Edila como "*esa señora*", quiero expresar que en ningún momento mi intención al usar tal pronombre, era reflejar una actitud déspota hacia la señora, solo pretendía confirmar a quién iba a poner el medicamento ordenado. A raíz de lo anterior, mi compromiso ante tal revés, será el mejorar mis habilidades comunicativas y usar palabras que no den paso a malinterpretaciones.

En el apartado final de la reclamación, la señora Leidy expresa una mala replica de mi parte cuando ella manifiesta su necesidad de presentar una queja. Ella argumenta que mi respuesta ante su anuncio fue "*quéjese*" y hacerlo de mala gana. Desconozco qué quería que yo le respondiese, ella está en todo su derecho de presentar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que considere necesarias, por otra parte; puede ser que en ese momento el tono que utilicé para responder no fuese el más salomónico, pero si mi tono fue inapropiado es porque en ese momento fue reactiva ante el trato indigno y soez al que me vi expuesta por parte de la usuaria cuando refirió "*que chimbada en este hijueputa hospital no atienden bien y dejan morir a la gente*"; lo cual considero que es una acusación demasiado grave contra la institución y su personal.

Quisiera agregar que la señora Edilia siempre se mostró conforme con la atención y además quiso disculparse en nombre de su hija y nos pidió que no le hiciéramos caso dado que esta persona es demasiado altanera y prepotente por lo cual considero que la señora Leidy Yuliana Ramírez debería aprender a controlar su carácter y tratar con respeto al personal que le está prestando el servicio con muy buena voluntad.

Para finalizar quiero expresar mis excusas a la señora Edilia Berrio Montoya si en algún momento su integridad física o emocional se vio vulnerada por parte mía durante su experiencia en la institución.

Eucaris Rueda Arboleda  
CC 22548778

4

1

1



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

Santuario – Risaralda 19/11/2022

Señora:  
**LEIDY YULIANA RAMIREZ BERRIO**  
Usuaría-3202194839

ASUNTO: Respuesta PQRS interpuesta el día 05/11/2022

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; con el fin que de mejorar la atención a los usuarios, 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 lo que tiene que ver con el ingreso por urgencias.

Atentamente,

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

7090749977

Leidy Ramirez

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

3225910658

1

2

3



<b>FECHA DE LA SOLICITUD:</b> 05/11/2022		
<b>FECHA DE RADICACION:</b> 05/11/2022		
<b>FECHA TRAMITE:</b> 19/11/2022		
<b>ORIGEN:</b> Buzón de sugerencias		
<b>QUEJOSO:</b> LEIDY YULIANA RAMIREZ BERRIO		
<b>QUEJA O SUGERENCIA:</b> La hija de la usuaria manifiesta: Mi mama ingreso por urgencias y ella no sabía que era por la otra portada y la enfermera que le abrió la atendió de mala gana y le manoteó y le dijo por esta puerta no es y cuando el médico le dijo que la señora Edilia era para ponerle un medicamento la enfermera se refirió a mi mama esa y no es justo que un enfermera se refiera a una paciente de esa manera y que le hablen feo a uno yo le dije me voy a quejar y ella me dijo quéjese, me hablo de mala gana yo le dije que chimbada aquí no atienden bien porque a mi si me duele mi familiar.		
<b>DESCARGOS:</b> El funcionario manifiesta: los sucesos ocurrieron cuando la señora Edilia Berrio Montoya madre de la usuaria que formaliza la queja llega al servicio de urgencias haciendo uso de la entrada que corresponde para usuarios en estado crítico. Se le explica que debe hacer el ingreso por la entrada principal para realizar el debido proceso de admisiones. Durante esa primera impresión nunca se presentaron actos descorteses hacia la paciente por aparte mía, a diferencia de lo q aduce la señora Leidy Yuliana Ramirez. Con respecto a la segunda parte de la queja en donde la usuaria expone que me referí a la señora Edilia como "Esa señora", quiero expresar que en ningún momento mi intención al usar tal pronombre, era reflejar un actitud déspota hacia la señora solo pretendía confirmar a quien iría a colocar el medicamento ordenado.		
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
Realizar plan de mejoramiento con el funcionario involucrado en la queja, con el fin de que se de una mejor atención al usuario.	ETENCO	Inmediato
<b>OBSERVACIONES:</b>		

*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

1

2

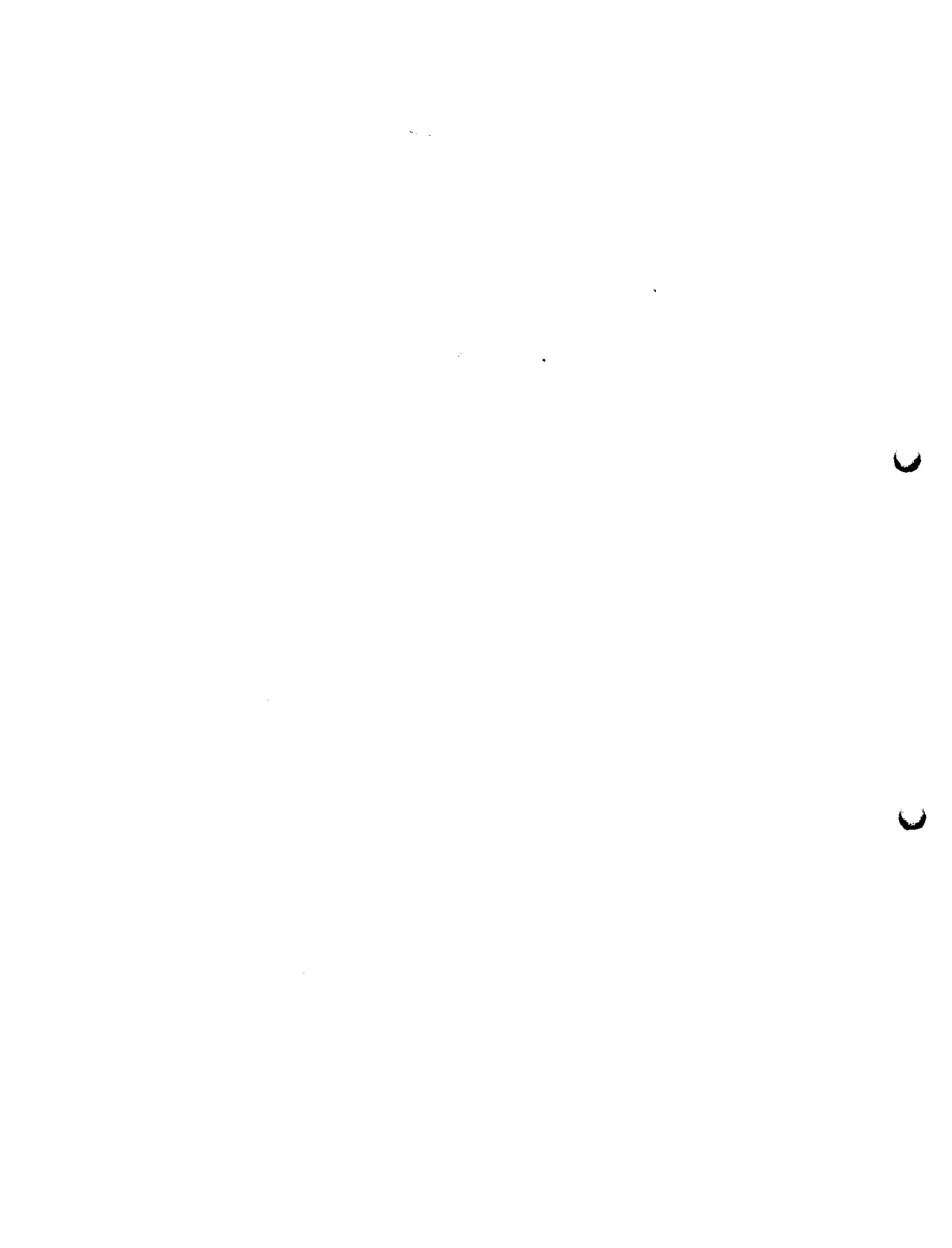
3



2

2















\_\_\_\_\_

2

2



2

3