

1320-SIAU-0366-2017

Bucaramanga, 28 de diciembre de 2017

PARA: **Señor(a):**
 ADRIANA VELANDIA
 TEL 3003413573
 sirlene-1214@hotmail.com

ASUNTO: **Respuesta a queja presentada por usted a la ESE HUS**

Cordial Saludo,

Gracias a usted, hemos podido conocer el funcionamiento de nuestros procesos y colaboradores, su información ha sido de vital importancia porque nos ha permitido realizar las revisiones, ajustes y correctivos.

Su información fue recibida asignándosele número **598-B** de radicado en nuestra dependencia; se envió al área de Sub gerencia mujer infancia quienes revisaron lo Ocurrido, indicando que se hizo lo siguiente:

- Evaluar las circunstancias pertinentes y la información relacionada con la queja, con el propósito de tomar acciones inmediatas
- Se envía correo electrónico dirigido a los responsables del proceso donde se solicita emitir respuesta de la queja.

De nuestra parte estamos haciendo seguimiento a lo ocurrido con el fin de realizar los ajustes a los que haya lugar, nuestro objetivo es que usted conozca los cambios que estamos realizando en la institución para que tenga una mejor experiencia la próxima oportunidad.

Cuando tenga algún inconveniente no dude en comunicarse con nosotros, a través de los buzones de sugerencia que se encuentran ubicados en cada servicio, las encuestas de satisfacción, las quejas a través de la página web www.hus.gov.co sección PQRS atención de peticiones, quejas y reclamos, o personalmente en nuestras oficinas de atención al usuario o con las auxiliares de atención al usuario asignadas en cada piso. Usted tiene derecho a recibir servicios de atención segura, humana y digna; a su vez solicitamos que los usuarios nos suministren información verdadera sobre su identificación así podemos contactarle cuando se presente alguna novedad.

“Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad en la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente

inspección de salud, sea esta la municipal, departamental o distrital, si es del régimen subsidiado. Para los demás regímenes se elevará a la Superintendencia nacional de salud, sin perjuicio de la competencia preferente que corresponda a ésta como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control; modificación circular externa Nro 049 de 2008.

Adjuntamos folleto de deberes y derechos de los usuarios aprobados mediante la resolución 721 de 2013 correspondiente a política de atención en salud centrada en el usuario. Manifestamos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo.

Atentamente,



PS. NATALY GALVAN CAMACHO
Profesional Universitario SIAU

Anexos (2)

ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES
GMC-CU-FO-05 VERSION 02
PROCESO GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Fecha: 7 de 12 de 2017

Marque Con Una (X) La Opción Que Lo Identifica

Rango Edad del Usuario	Régimen Afiliación	Condición Población
0-5	Contributivo	Victima conflicto Armado-Desplazado
6-13	Subsidiado	Discapacitados
14-17	Especial	Gestante
18-20	No Asegurado	Afros
21-59		Indígena
60 y más		Rom

Casilla para diligenciar por el usuario: 598

QUEJA	
SUGERENCIA	
FELICITACION	
COMENTARIO	

MUNICIPIO AFILIACIÓN (EPS-SISBEN)

SERVICIO DONDE FUE ATENDIDO

DESCRIBA SU SOLICITUD:
Hoy me quedé el día 7 Diciembre 2017 a las 3pm en un plan congreso no se montaron nadie en las instalaciones y estaban abiertas sin ninguna persona controlando las cosas así eso es una falta de responsabilidad.

NOMBRE USUARIO ATENDIDO: I N° IDENTIFICACION: V

TELEFONO: 3008413573 DIRECCION: EPS USUARIO: O

CORREO ELECTRÓNICO: Silene-124@hotmail.com

NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO:

Puede consultar en la página www.hus.gov.co sección RESPUESTA O QUEJAS Y RECLAMOS, digita el número de identidad de la persona que diligencia el formato

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**PLAN DE MEJORA
GMC-CA-FO-48 VERSION 3
GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO**

NOMBRE DEL PROCESO: Revisión quejas y reclamos 2017

AREA: Subgerencia Mujer Infancia

META A LOGRAR: Lograr el 100% del direccionamiento de las quejas al servicio encargado para realizar análisis de las causas y lograr las correcciones pertinentes.

RESPONSABLE DE DOCUMENTAR EL PLAN DE MEJORA:

NOMBRE: MARIA CAMILA PRADA **CARGO:** Profesional Universitario (psicóloga) **FECHA:** 27/12/2017

HALLAZGOS	QUE (Actividades a realizar para bloquear la causa)	QUIEN (Responsable de ejecutarla)	CUANDO (Fecha de terminación de la actividad)		DONDE (Lugar donde se realiza la actividad)	PORQUE (Propósito de la actividad)	COMO (Pautas para realizar la actividad)
			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACION			
Queja 598 el día 7 de diciembre 2017 3,00 pm ingrese a plan canguero no se encontraba nadie en las instalaciones y estaban las puertas abiertas sin ninguna persona con todas las cosas ahí eso es una falta de responsabilidad	Una vez recibido el consolidado de quejas por parte del SIAU, se envía correo electrónico al programa madre canguero quienes son los responsables del proceso para su conocimiento, y los cuales debe hacer llegar a la subgerencia la debida explicación.	Programa Madre canguero	01/09/2017	26/12/2017	Oficina Subgerenci a Mujer e Infancia	Evaluar las circunstancias pertinentes y la información relacionada con la queja, con el propósito de tomar acciones inmediatas.	Se realiza Oficio dirigido al médico responsable donde se solicita emitir respuesta de la queja. Se adjunta respuesta de la médica tratante.



26/12/2017

Correo de Hospital Universitario de Santander - SOLICITUD RESPUESTA A QUEJA 598



Sub Gerencia Mujer e Infancia HUS <subgerenciamujerinfancia@hus.gov.co>

SOLICITUD RESPUESTA A QUEJA 598

4 mensajes

Sub Gerencia Mujer e Infancia HUS <subgerenciamujerinfancia@hus.gov.co>
Para: Madre Canguro HUS <madrecanguro@hus.gov.co>

18 de diciembre de 2017, 17:27

Cordial saludo,

De manera atenta me permito enviar adjunto queja #598 para que sea revisada por ustedes, se emita y se envíe la respectiva respuesta de lo ocurrido por este mismo medio, en el menor tiempo posible

Agradeciendo su compromiso y pronta respuesta,

SUBGERENCIA MUJER E INFANCIA ESE - HUS
E.S.E. Hospital Universitario de Santander
Teléfono: (7) 634 61 10 Ext 333 - 497
Dirección: Carrera 33 # 28 - 126
E-mail: subgerenciamujerinfancia@hus.gov.co
Bucaramanga S.S.

QUEJA 598.docx
1762K

Madre Canguro HUS <madrecanguro@hus.gov.co>
Para: subgerenciamujerinfancia@hus.gov.co

19 de diciembre de 2017, 07:50

Tu mensaje

Para: Madre Canguro HUS
Asunto: SOLICITUD RESPUESTA A QUEJA 598
Fecha: 18/12/17 17:27:25 GMT-5

se ha leído el 19/12/17 7:50:31 GMT-5

Sub Gerencia Mujer e Infancia HUS <subgerenciamujerinfancia@hus.gov.co>
Para: Madre Canguro HUS <madrecanguro@hus.gov.co>
CC: alexandraverjel@hotmail.com, Natalia Paez <npaezmd@gmail.com>

22 de diciembre de 2017, 18:02

Cordial saludo,

De manera respetuosa solicito nuevamente respuesta a la queja #598. En reunión realizada el día miércoles 20/12/2017 quedó como compromiso envío de la misma ese día, pero a la fecha no se ha obtenido respuesta.

Agradezco la prontitud de la respuesta ya que se necesita de carácter URGENTE para dar cumplimiento al plan de mejora.

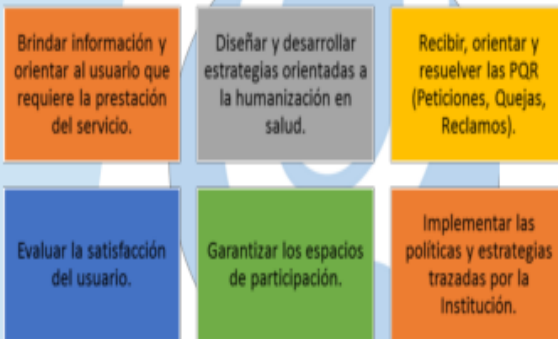
SUBGERENCIA MUJER E INFANCIA ESE - HUS
E.S.E. Hospital Universitario de Santander
Teléfono: (7) 634 61 10 Ext 333 - 497
Dirección: Carrera 33 # 28 - 126
E-mail: subgerenciamujerinfancia@hus.gov.co
Bucaramanga S.S.

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=36b622cca8&jsver=QCCjyOrtoUY.es_419.&view=pt&search=inbox&th=160809b77a3b0557&siml=1606bbd2... 1/2

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO? (SIAU)

El SIAU es una herramienta creada por el Ministerio de Salud para mejorar la prestación de los servicios, tomando como fuente de información del usuario quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos haciendo uso de sus derechos y deberes.

¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL SIAU?



¿Dónde están ubicados?

En la sede principal de la ESE Hospital Universitario de Santander, puede identificar tres puntos en los que podrán orientarlo.

1. En la plazoleta principal (segundo piso)
2. Carrera 30 #31- 60 sede de Consulta Externa.
3. En cada uno de los pisos usted puede identificar el personal que le orientará.

¿Cómo me comunico?

Puede llamar a los teléfonos **6346378, 6346110** extensiones **139 -140-398**.

Por medio de correo electrónico ingresando en la página web: **www.hus.gov.co**, sección **PQRD**

Por medio de los **buzones de sugerencias** que se encuentran en diferentes servicios de la institución.



*Nuestro compromiso es :
Calidad y Eficiencia en el Servicio*

DERECHOS Y DEBERES



FOLLETO DERECHOS Y DEBERES
GMC-FL VERSIÓN 1
PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Contáctenos:

Carrera 33 # 28-126

PBX: 6346110

www.hus.gov.co



ODI-COMUNICACIONES Y PRENSA ESE HUS

La ESE Hospital Universitario de Santander, como institución prestadora de servicios de salud y por su compromiso ético y social de procurar bienestar y minimización de los riesgos de la atención, **PROMULGA** los siguientes **Derechos y Deberes de los pacientes y sus familias**:

DERECHOS

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1. A recibir atención segura, humana y digna, sin ningún tipo de discriminación, raza, sexo, edad, idioma, religión, política, origen, nivel social o condición de salud. | 4. A elegir el profesional de salud de su preferencia de acuerdo a las opciones presentadas por el Hospital | 7. A solicitar una segunda opinión. | 10. A donar o recibir órganos. |
| 2. A recibir información clara y oportuna sobre: personal, estado de salud y todo lo relacionado con su atención. | 5. A dar a conocer al Hospital sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y recibir respuestas de ellas. | 8. A recibir apoyo espiritual acorde a sus creencias y a la creencia de su familia y allegados. | 11. A recibir información sobre coberturas de la seguridad social y costos de los servicios relativos a su situación particular. |
| 3. A autorizar y tomar decisiones sobre su proceso de atención médica o participación en actividades de docencia e investigación científica. | 6. A tener la mayor privacidad en la atención y absoluta confidencialidad en la información. | 9. A recibir valoración y manejo adecuado del dolor. | |

DEBERES

Para que el proceso de atención sea óptimo y satisfactorio es necesario que usted como usuario de los diferentes servicios tenga en cuenta los siguientes compromisos:

1. suministrar información verdadera sobre su identificación, salud, tratamientos y medicamentos que esté recibiendo.
2. Cumplir con las normas y horarios establecidos por la Institución.
3. Tratar con respeto, amabilidad y dignidad a las personas que lo atienden a los demás pacientes y visitantes en general.
4. Cuidar y usar de manera responsable y racional, los recursos del Hospital.
5. Registrar e inscribir a los recién nacidos en la notaría, Registraduría municipal y en la EPS, antes de los 30 días.
6. Seguir el plan de tratamiento ordenado, con las instrucciones que son para su bienestar.
7. Cuidar de su salud y hacer que su grupo familiar sea parte activa de su tratamiento y recuperación.
8. Evitar conflictos al acompañar e informar y orientar a otros usuarios o miembros de su familia que requieran asesoría o atención en el HUS.
9. Cancelar cuando así correspondiera los copagos y/o cuotas moderadoras que se generen de su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.

HAZ VALER TUS DERECHOS Y COMPROMÉTETE CON TUS DEBERES