



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"
NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 23 de octubre del 2024.

Notificación por aviso de respuesta a usuarios anónimos-PQRS.

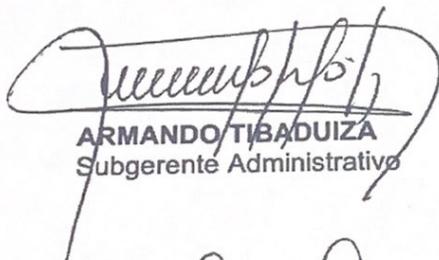
Respetados usuarios,

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, y debido a la ausencia de datos personales, cordialmente nos permitimos entregar de manera publica la respuesta a las quejas que se relacionarán a continuación por medio de las carteleras institucionales y pagina web del Hospital Regional de Moniquirá

FECHA	RADICADO
23/01/2024	202403310211652
29/01/2024	202403310211542
15/02/2024	202403310231062
4/03/2024	202403310231332
26/02/2024	202403310231292
8/04/2024	202403310243402
12/03/2024	202403310243492
22/03/2024	202403310243382
16/04/2024	202403310246972

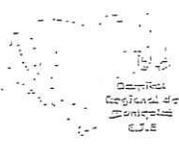
FECHA	RADICADO
26/04/2024	202403310255832
3/05/2024	202403310255242
22/05/2024	202403310272722
24/06/2024	202403310277532
23/07/2024	202403310304392
20/08/2024	202403310314992
25/08/2024	202403310313092
13/04/2024	202403310255802
4/09/2024	202403310316742

En constancia firman.


ARMANDO TIBAUIZA
Subgerente Administrativo


LUISA FORERO
Líder de Experiencia del Usuario


ZAMARA BELTRAN
Control Interno

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO		
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
CÓDIGO:	GILF-12	VERSIÓN:	V1:2022

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 20 MES: 08 AÑO: 2024

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

EPS: Coosalud DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____

TELÉFONO: 314 850 4211 CORREO ELECTRÓNICO: _____

TIPO DE ASUNTO: Denuncia y Reclamo

LUGAR DE ATENCIÓN: Hospital Regional Moniquira

PETICIÓN: _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____

FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: X

DESCRIBA EL ASUNTO:

Señores Hospital Regional Moniquira

por medio del presente quiero hacer una denuncia

o Reclamo,, El día 05-06-2023. Regibi el

servicio de una cirugía de levantamiento de vejiga

el cual fue excelente. Pero quede mal de otra parte

de mi cuerpo.

el cual psicológicamente he estado muy mal.

Ya que he tenido muchos problemas para continuar

con mi vida normal. sin encontrar solución

espero me presten atención a mi problema.

de antemano Gracias

de antemano Gracias

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CASE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202403310314992

No. 202403310314992

Fecha Radicado: 03-SEP-2024 07:4

Destino: SIAU

Remitente: 3148504211

Anexos: . Folios: .



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-09-17

SEÑOR (A):

Anonimo

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2409209**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-09-05 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Cirugia. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por David Leonardo Sanchez Garcia del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza seguimiento y retroalimentacion con el servicio de ginecologia sobre los procedimientos quirurgicos con el fin de mejorar calidad de intervenciones, sin embargo al ser una queja anonima no podemos realizar el estudio del caso puntual.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias

David Leonardo Sanchez Garcia

LÍDER DE CIRUGÍA

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

Hospital Regional Moniquirá «Inconformidad por la atención de la neonatóloga pimiento infante Laura Marcela»

De Hospital Regional Moniquirá <admin@hrm.gov.co>
Remitente <wwwhrmgovco@server.hrm.gov.co>
Destinatario <experienciadelusuario@hrm.gov.co>
Responder a <yeimycadena778@gmail.com>
Fecha 2024-08-25 12:32

FORMULARIO RECIBIDO DE PQRSF

Nombre: [your-name]
Teléfono: 3144305131
E-mail: yeimycadena778@gmail.com

Asunto: Inconformidad por la atención de la neonatóloga pimiento infante Laura Marcela

Cuerpo del mensaje:

La doctora pimiento infante Laura Marcela nos negó la atención al servicio de ecografía obstétrica con detalle anatómico, por el motivo que nos retrasamos 15 minutos en la llegada a la consulta, sin tener un poco de empatía viendo que soy una paciente que se dirige desde Chitaraque hasta Moniquirá, pero el día 19 de junio del 2024 tenía una cita de ecografía de translucencia nucal y vine a la consulta y resulta que a la doctora se le había presentado un inconveniente y no podía atender ese día y no avisaron y perdi el viaje, me reprogramaron la cita para el día 29 de junio del 2024 y vine a la cita y la doctora toda despota no me la hizo porque según ya se había pasado el tiempo de tomar esa ecografía pero fue por culpa de ella, ese día tenía la cita a las 11:00 am y me atendió a la 1:00pm pero hoy 25-08-2024 como fui yo la que se retrasó no me quiso atender... Me parece una falta de respeto para mí como paciente que jueguen con mi tiempo y dinero

Adjuntos:

--

Este mensaje se ha enviado desde un formulario de contacto en Hospital Regional Moniquirá (www.hrm.gov.co)



202403310313092

No. 202403310313092

Fecha Radicado: 28-AUG-2024 12:0

Destino: SIAU

Remitente: 3144305131

Anexos: . Folios: .



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-09-15

SEÑOR (A):

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2409201**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-09-03 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Ginecoobstetricia. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Sharon Katherine Acuña Rubiano del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se redirecciona la PQRS a la especialista responsable de la atención, quien refiere que ese día presentó un problema en su agenda lo que generó el retraso en la atención

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Se socializa a la especialista la política de humanización institucional en donde se prioriza el trato digno y diferencial con poblaciones de riesgo, se socializa también la estrategia iami de atención institucional con calidad calidez, oportunidad y humanización y la especialista se compromete a mejorar y reforzar habilidades de humanización

Sharon Katherine Acuña Rubiano

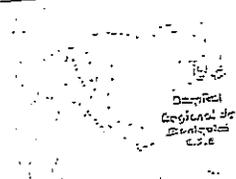
LÍDER DE GINECOOBSTETRICIA

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

602074
574

	HOSPITAL REGIONAL DE MOLLINIBATO E.S.E		
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO		
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
CÓDIGO:	GIU-F-12	VERSION:	V1:2022

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 23 MES: 07 AÑO: 2024

NOMBRES Y APELLIDOS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
 EPS: _____ MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____
 TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
 TIPO DE ASUNTO: _____
 LUGAR DE ATENCIÓN: _____
 PETICIÓN: _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____
 FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:
 el día de hoy 23-07-2024 citaron pacientes para realizar monitoreo ambulatorio de bicarbonato arterial, entre ellos un adulto con discapacidad de 80 años en silla de ruedas. Me al llegar a las horas correspondientes a las citas nos llevamos la sorpresa que no cuentan con los aparatos correspondientes 9:5 - 9:45 - 10:00 Am. que se demora esperar hasta que lleguen las personas que tenían puesto los respectivos aparatos. que a partir de las 10:30 am aproximadamente 11:00 am empezaban a llegar las pacientes. agradecemos su atención y mejorar dichas fallas en constancia firman:
 Brindó un
 los momentos
 en la zona
 de

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.

CI: 322812115.



202403310304392

No. 202403310304392

Fecha Radicado: 08-AUG-2024 07:0

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: .



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-09-04

SEÑOR (A):

Anonimo

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2408155**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-08-23 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Consulta externa. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Fabio Ulises Cristancho Alvarez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

El Hospital Regional ESE presenta disculpas por los inconvenientes que se le hayan podido ocasionar en el momento de su cita en el servicio de cardiología. Efectivamente dicho día se presentó el inconveniente ya que los dispositivos utilizados anteriormente por los pacientes pues no estuvieron en el horario indicado para la entrega, lo que ocasionó retrasos en la colocación de dichos dispositivos a los pacientes que efectivamente llegaron temprano entre ellos personas de la tercera edad.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Mejorar programación de entrega de dispositivos utilizados ambulatoriamente

Fabio Ulises Cristancho Alvarez

LÍDER DE CONSULTA EXTERNA

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

Favor Colocar el T.V de Turnos en un
sitio Esquinero donde se pueda observar
desde cualquier angulo de la Sala

Gracias

Rad: 202403310277532
24/6/2024



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-08-30

SEÑOR (A):

ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2406115**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-06-27 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Infraestructura y aseo. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Luisa Natalia Forero Pinzon del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza trazabilidad a la situación presentada, y por la importancia de su relato, buscaremos las estrategias necesarias para generar mayor visibilidad del llamado al turno.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Reubicación del televisor del llamado a turno.

Luisa Natalia Forero Pinzon

LÍDER DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

202403310272722

FORMULARIO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

No. 202403310272722 ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO

Fecha Radicada: 12 JUN 2024 6:55 EXPERIENCIA DEL USUARIO

CODIGO Destino: SIAU-F-12

VERSION:

V1:2022

Remitente: ANONIMO

Anexos: Folios: PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 22 MES: Mayo AÑO: 2024

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

EPS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

TIPO DE ASUNTO: Sugerencias y Cambios al estilo de trabajo.

LUGAR DE ATENCIÓN: Moniquira

PETICIÓN: _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: X

FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

Permitame Solicitarles más agilidad en los procedimientos, procesos, solicitudes y demás trámites que se realicen dentro del Hospital.

• Como es posible que atien 20 minutos antes a la cita y despues esperar mas de 2 horas para que le realicen el procedimiento.

• El personal de admisiones es muy lento a la hora de realizar los procedimientos acordes a la formulación medica.

• No hay organización en el sistema Hospitalario.

• Deben mejorar todos los procesos que ofrece el Hospital, la salud no es un juego y es un derecho y deber ser atendidos lo más pronto posible.

Plas con los procesos.

SI DICHA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

DEBE RECORDAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACION, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"
NIT. 891.800.395-1

46

Moniquira, 2024-09-03

SEÑOR (A)
ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado PQRS-2406015

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la sugerencia radicada por usted el día 2024-05-22 en la cual sugiere realizar unos cambios para mejorar la atención en el área de facturación CEI. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Luisa Natalia Forero Pinzon del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza trazabilidad a la situación presentada, y por la importancia de su relato, nos permitimos informar, que se realizó retroalimentación al personal encargado de realizar el proceso de facturación, donde a través de medición de tiempos de espera de los pacientes se toma la decisión de realizar movimientos de personal para apoyar en horario pico y evitar la demora en el proceso.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Reorganización de los auditores CEI.

Luisa Natalia Forero Pinzón
LÍDER DE EXPERIENCIA DEL USUARIO
Hospital Regional de Moniquirá

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO		
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
CÓDIGO:	GIU-F-12	VERSIÓN:	V1:2022

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 26 - 04 - 2024 MES: _____ AÑO: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

EPS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

TIPO DE ASUNTO: _____

LUGAR DE ATENCIÓN: Hospitalización

PETICIÓN: _____ QUEJA: RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____

FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

El día 26 de Abril en las horas de la mañana la Señora de Servicios Generales cogio lo que es como un trapito azul que hay en el baño pero empuso a trapiar desde el baño hacia la habitación y tallo eso en el tabamano de la entrada uen yo que tambie la meeta es para poner la del paciente pero ella puso sus frascos o termos como le duran no se en un cosito pero encima de la verdad uso un aseo mediocre como de apuros pero no debe ser así... creo yo que la persona que las dirige no le dio una buena inducción por que yo creo y tengo presente que se debe un baseo de ser mas plampio a lo mas socio son dicitaciones y Haristadas...

y felicitar a las ninas que testu vieron de turno con mi hermano y Jefes gracias a ellos por su colaboración

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CASE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202403310255832

No. 202403310255832

Fecha Radicado: 06-MAY-2024 08:5

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

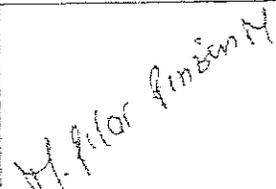
Anexos: . Folios: 1.

samyi	PLANTEAMIENTO ACCION DE MEJORA		
ACTIVIDAD A EJECUTAR	OBJETIVO	FECHA EJECUCION	RESPONSABLE
Capacitacion comparendo pedagogico, leccion aprendida	Capacitar al 100% del personal en que es un comparendo pedagogico, su objetivo y la leccion aprendida que este nos va a dejar.	16/05/2024	Supervisora Regional/Diana Trujillo
Presentacion de comparendos pedagogicos, llamados de atencion verbal y lecciones aprendidas al area de talento humano y SST del hospital	Presentar al hospital la trazabilidad del seguimiento que se realiza al personal de servicios generales	Viernes	Coordinadora Centro/Pilar Pinzon
Sesion con Psicologia para la coordinadora	Evaluar por parte de psicologia a la coordinadora para obtener un informe detallado de su estado actual	22/05/2024	Psicologa Externa
Taller comunicacion asertiva	Capacitar el 100% del personal en temas importantes para la buena relacion laboral con los compañeros, jefe inmediato, cliente interno y externo.	04/06/2024	Psicologa Samyl
Taller escucha activa y trabajo en equipo	Capacitar el 100% del personal en temas importantes para la buena relacion laboral con los compañeros, jefe inmediato, cliente interno y externo.	13/06/2024	Psicologa Samyl
Taller sentido de pertenencia por la entidad	Capacitar el 100% del personal en temas importantes para la buena relacion laboral con los compañeros, jefe inmediato, cliente interno y externo.	19/06/2024	Psicologa Samyl
Supervision en campo	Verificar que la adherencia a los protocolos de limpieza y desinfeccion se este cumpliendo, realizar a compañamiento a la coordinadora del centro.	Mensual	Supervisora Regional/Diana Trujillo
Estudio de tiempos y movimientos	Establecer mediante la evaluacion de tiempos y movimientos si el personal que se encuentra en este momento es suficiente para cubrir todas las actividades del hospital	Mayo	Coordinadora Centro/Pilar Pinzon
Revision del contrato	Evaluar entre las dos partes el contrato a detalle	05/06/2024	Gerencias
Seleccion del personal a cargo de Samyl	Acortar el proceso de seleccion del personal para no afectar la prestacion del servicio	Mayo	Samyl

REGISTRO DE REINDUCCIÓN

NOMBRE: Yancy Nayibe Comedor Suenz CARGO: Auxiliar de Servicios Generales

CENTRO DE TRABAJO: Hospital Regional de Monté FECHA: 10-05-2024

TEMA	FIRMA RESPONSABLE
PROCESOS OPERATIVOS	
1. Equipos (Ozono y método ionización) * Para los centros de trabajo que lo usan 2. Productos e Insumos (fichas técnicas y de seguridad, diluciones) 3. Tiempo de respuesta 4. Código de colores (Bayetas roja/azul, Guantes, mopas) 5. Principios básicos de limpieza 6. Centro móvil de trabajo 7. Rutina habitación con paciente 8. Rutina Terminal 9. Rutina paciente en aislamiento (rutinaria y terminal) 10. Recolección de fluidos corporales 11. Manejo de residuos hospitalarios y código de colores. 12. Plan de contingencia derrame de fluidos. 13. RH1 14. Rotulación de productos 15. Elementos de protección personal. 16. Correcto lavado de manos	
RESIDUOS (Para el personal de residuos)	
1. Clasificación de residuos hospitalarios. 2. Líquidos de precaución universal 3. Residuos peligrosos. 3. Residuos biológicos. 4. Residuos Comunes. 5. Residuos reciclables. 6. Elementos de protección personal. 7. Código de colores. 8. Protocolos (limpieza de depósitos, ascensor, carro de residuos). 9. RH1 10. Horarios ruta sanitaria	
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
1. Políticas de la empresa 2. Objetivos de Seguridad 3. Responsabilidad en seguridad y salud en el trabajo 4. Riesgos y Peligros en el área de trabajo 5. Normas de Bioseguridad 6. Reporte de incidentes y accidentes de trabajo	

NOTA 1: En caso de que alguna actividad no aplique, se debe escribir N/A.

NOTA 3: Al personal que se contrata para realizar la ruta de residuos hospitalarios, se dictara el tema de residuos en vez del tema de procesos operativos.

FIRMA DE QUIEN RECIBE LA REINDUCCION Yancy Comedor

EVALUACIÓN DE FORMACIÓN
 REINDUCCIÓN

CEDULA: 1094498 NOMBRE: Yancy Nayive Corredor

FECHA: 11-5-24 CARGO: AUX S. Generales

- 1- ¿Cuáles pasos conforman un correcto lavado de manos?
 - a) Puntas de dedos, dorso con palma, palma con palma, entre los dedos.
 - b) Palma con palma, dorso con palma, entre los dedos, el candado, dedos pulgares y puntas de dedos.
 - c) Dorso con palma, el candado, dedos pulgares
 - d) Ninguna de las anteriores.

- 2- Selecciones los elementos de protección personal debe utilizar en la recolección de fluidos.
 - a) Monogafas
 - b) Tapa bocas
 - c) Guantes negros
 - d) Delantal
 - e) Guantes verdes
 - f) Bayetilla
 - g. Ninguno de los anteriores

- 3- Cada cuanto se debe solicitar reposición de los siguientes elementos de protección personal.
 - a) Guantes: por deterioro
 - b) Mono gafas: por deterioro
 - c) Tapabocas: diario
 - d) Delantal: por deterioro
 - e) Mascara de vapores _____

- 4- Para que usamos los siguientes utensilios:
 - a) Mopa de color azul: pisos
 - b) Mopa de color verde: Techo paredes
 - c) Acido hipocloroso: limpieza y desinfección
 - d) Cañón de ozono: para eliminar las bacterias del baño.
 - e) Bayetilla de color rojo: para baños y cocinas.
 - f) Bayetilla de color azul: para mesaj-cama.

8- Enumere en orden la lista de precauciones al momento de realizar el descanecado

- Hacer uso de los elementos de protección personal
- Meter las manos para reclasificar los residuos.
- Anudar dentro del recipiente.
- Trasladar la bolsa tomándola del nudo.
- Sacar el aire de las bolsas después de anudadas.
- No hacer presión sobre las bolsas.
- Apoyar la bolsa sobre la pierna para facilitar el anudado.
- Llevar la bolsa de residuos alejada del cuerpo.

8- Enumere el orden a seguir para realizar el aseo de baños rutinario.

- 1 Hacer uso de los elementos de protección personal.
- 2 Realizar el vaciado de papeleras y contenedores.
- 3 Limpieza de espejo y grifería.
- 4 Limpieza del lavamanos.
- 5 Revisión de papel higiénico y toallas de papel.
- 6 Limpieza de paredes.
- 8 Lavado de inodoro.
- 7 Limpieza de puertas y manijas.
- 9 Limpieza del suelo.

10- Explique ¿cuál es diferencia entre limpieza y desinfección?

Limpieza es cuando retiro la suciedad visible
y la hago con agua y detergente.
Desinfección es la destrucción de microorganismos de
una superficie por medio de un desinfectante

11- ¿Cuál de los siguientes desinfectantes se utiliza en su centro de trabajo?, explique su uso:

- a) Clean by peroxy: para desinfectar
- b) Klorkleen: N/A
- c) Klorsept: N/A
- d) Sanikleen: N/A

- 7 mantenga la carga pegada a su cuerpo
- 8 no realizar giros, ni moverla de forma brusca
- 9 cuando la va a descargar, baje con la espalda recta y flexionando las piernas

20-¿Porque es importante realizar los ejercicios de calistenia y pausas activas?

desmenuilla los malos hábitos y así se mantienen
niveles los niveles de estrés mejora
la circulación

21-¿Cuáles son los riesgos a los que está expuesto durante su jornada laboral?

Riesgo biológico, co-biomecánico, locativo
y químico

22-Que debo hacer en caso de que tenga un accidente de trabajo.

informar a mi jefe inmediato

23-Cuál es mi ARL: Sura

24-Cuáles son mis responsabilidades como trabajador en el sistema de seguridad y salud en el trabajo. Complete las palabras y oraciones

- Conocer los riesgos y protocolos
- Conocer las Procedimientos
- Dar información clara y veras sobre mi Estado de Salud
- Participar de las actividades definidas en el plan de capacitaciones
- Cumplir las Normas de higiene y seguridad

25-Como doy cumplimiento desde mi puesto de trabajo a las políticas de la empresa

- Usando mis elementos protección personal
- Cumpliendo con los protocolos de limpieza y desinfección
- Creando ambientes limpio y seguros
- Atender las necesidades del cliente

Valoración 1-5 No asimilo la capacitación
6-11 Debe recibir nuevamente capacitación
12-18 Apoyo operativo por seguimiento
19-25 Asímilo capacitación

23/25

b. Elementos de protección personal, mopeado de piso en 8 y en L, lavado de baños, descanecado verde, negro, rojo, sacudido de partes altas, medias, limpieza de techos, paredes, tv, mesas de noche

c. Elementos de protección, descanecado rojo, verde y gris, mopeado en 8, sacudido de partes altas, medias, limpieza de techos, paredes, tv, mesas de noche, lavado de baños.

d. Lavado de baños, mopeado en 8 y en L, limpieza de techos, paredes, tv, mesas de noche, sacudido de partes altas, medias.

17- **Escoja la respuesta correcta: Explique el protocolo a seguir en el caso de alta de pacientes.**

a. Elementos de protección personal; lavado de baños, se inicia por la ducha (techos, paredes, piso), se limpia zona del baño techo, paredes, espejo, lavamanos, taza del baño y por último piso (guantes Rojos); descanecado verde, negro, rojo (guantes negros), sacudido de partes altas, medias; limpieza de techos, paredes, tv, mesas de noche. Se limpia la cama en toda su estructura, se limpia silla de visitantes de paciente, se mopea el piso en 8 y en L, (guantes verdes).

b. Elementos de protección personal, descanecado, blanco, negro, Rojo (piso (guantes negros, monogafas, delantal, tapabocas), se mopea el piso en 8 y en L, limpieza de techos, paredes, tv, mesas de noche. Se limpia la cama en toda su estructura, se limpia silla de visitantes de paciente, (guantes verdes), lavado de baños, se inicia por la ducha (techos, paredes, piso), se limpia zona del baño techo, paredes, espejo, lavamanos, taza del baño y por último piso (guantes Rojos).

Elementos de protección personal, descanecado blanco, negro, rojo (guantes negros, monogafas, tapabocas) , sacudido de partes altas, medias; limpieza de techos, paredes, tv, mesas de noche, se pasa el colchón para la silla del visitante, se limpia la cama en toda su estructura, se limpia el colchón, se ubica nuevamente en la cama, se limpia silla de visitantes de paciente, se mopea el piso en 8 y en L, (guantes verdes, tapabocas); lavado de baños, iniciando por espejo, lavamanos, paso al otro lado; silla, ducha (techo paredes, piso), cortina, taza del baño y por último el piso (guantes Rojos, monogafas, tapabocas, delantal)

18- **Escoja la respuesta correcta: Explique el protocolo a seguir en el caso de alta de paciente en habitación de aislado:**

Elementos de protección personal, descanecado blanco, negro, rojo, por último rojo, (guantes negros, monogafas, tapabocas), sacudido de partes altas, medias;

samyj		REVISIÓN RUTINARIA DE COORDINACIÓN		COD: HSA 63 VERS:12 FECHA: 28/12/2023	
FECHA: 05 de mayo de 2024			NOMBRE FUNCIONARIA: Yancy Nayve Comedor Seabert		
CENTRO DE TRABAJO: Hospital regional de moniquira			NOMBRE COORDINADORA: Maria del Pilar Pinzon		
AREA: Hospitalización			FIRMA FUNCIONARIA: <i>Yancy Comedor</i>		
		CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
El estado actual de trabajo se encuentra en base a lo observado, limpio y con las siguientes observaciones:					
	Basidor y base	1			
	Recogedor	1			
	Plumero	1			
	Trapero	1			
	Balde con escurridor	1			
	Portamopac	1			
	Portabayulilas	1			
	Letras de precaucion	1			
	Escoba	1			
	Mopas	1			
	Bojetas	1			Hay varias en mal estado, ya se solicitaron a la empresa para su cambio
1	Los traperos se encuentran rotulados con el nombre del area y con el nombre de la actividad para cual se utiliza	1			
2	Las sustancias químicas utilizadas son las estipuladas dentro de los protocolos, los tarros estan rotulados de manera correcta, los rotulos estan en buen estado	1			
4	Los formatos del area se encuentran al dia y diligenciados correctamente (sin tachones, ni enmendaduras, ni corrector)	1			
5	Se observa al momento del desapegado que la funcionaria hace uso correcto de todos los EPP: "Tapabocas "Guantes negros	1			
6	Se observa al momento de realizar la recoleccion de residuos que se realiza de acuerdo al codigo de colores	1			
7	Se observa limpieza y desinfeccion de: "Escaleras "Pasillos "Salas de espera	1			
8	Se observa limpieza y desinfeccion de: "Escritorios "Sillas "Telefonos	1			
9	Al momento de realizar el aseo diario en haberes/consultas/oficinas la funcionaria sigue el orden estipulado en el protocolo y hace uso de los EPP y utensilios correctos	1			
10	Al momento de realizar un aseo terminal la funcionaria sigue el orden estipulado en el protocolo y hace uso de los EPP				No se presento durante la revision
11	La funcionaria hace uso del basidor de manera correcta y a la altura indicado	1			
12	Al momento de realizar el aseo diario en banos, la funcionaria sigue el orden estipulado en el protocolo y hace uso de los EPP y utensilios correctos	1			
13	La funcionaria hace uso del balde escurridor de manera adecuada	1			

18	El área se encuentra libre de polvo	1		
20	Las papeletas se encuentran organizadas y limpias	1		
2.1 La funcionaria cumple con el siguiente:				
	Camer y fo porta adecuadamente	1		
	Buena presentación personal	1		
	Uso correcto del uniforme	1		
	Zapatos en buenas condiciones y limpios	1		
	Esta sujeta a los estándares de bioseguridad (pelo recogido, uñas cortas y sin pintas, aretes cortos, sin cadenas, sin pulseras, sin anillos)	1		
22	Las mopas y bayetas sucias están separadas y en las tules correspondientes	1		
23	La mopa grande para realizar limpieza de pisos se encuentra en buenas condiciones de limpieza	1		
24	Los cuartos de residuos temporales, finales y sus canecas se encuentran en excelentes condiciones de limpieza y desinfección	1		
25	El funcionario de residuos cuenta con los EPP, y con el desinfectante de rotación para realizar la limpieza del material en ascensor después de la ruta.			
26	Los carros transportadores de residuos se encuentran en buenas condiciones de limpieza y desinfección	1		
27	Si se presenta algún fluido corporal dentro del área se recoge de acuerdo al protocolo y con los EPP adecuados			No se presenta durante la supervisión
TOTAL		50	10	
PORCENTAJE DE ADHERENCIA A PROTOCOLOS		90%		
COMPROMISOS DE LA FUNCIONARIA				
FeedBack/Mejoramiento		95% - 73%		

CONTROL ASISTENCIA Y/O ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 30/04/2024 HORA: 1:30 CAPACITACIÓN: _____ REUNIÓN: X
 FORMADOR O LÍDER: M. Pilar Pinzón Murcia CENTRO DE TRABAJO: H2M
 TEMA PRINCIPAL: Señalización de Areas. ORGANIZADOR: M. Pilar Pinzón Murcia

CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
52 773958	Luz DARY RANGEL DOZA	S. Generales
1094 670 189	Yanira Cordero	S. Generales
1007307137	Maria Clara Silva Aguado	S. Generales
23783030	Luz Lidia Malagon Reyes	S. Generales
74.244.030	Rubén Roberto	Op. S. Generales
1002592956	Daniela Fernanda Arias	S. Generales
1099206100	Jefferison Antonio Neza	Op. S. Generales
1054682294	Karen Dayana Pineda Feroo	S. Generales
33-367-989	Janilda Blanco Carrillo	Aux. S. Generales
52,800.414	Cludia Rodriguez	Aux. S. Generales
1002622096	Fabiana Concedor Sáenz	Aux. S. Generales
1052114023	Paola Polivar	Aux. S. Generales
23792257	Maria Teresa Beltran Ardeola	S. Generales
1014236401	LAOY KATHERINE DIAZ	S. GENERALES
1192789847	Maira Alexandra Gonzalez Villana	S. Generales

TEMAS TRATADOS: En procesos de trapeado, mopeado y demas en las Areas, usar la señalización de piso mojado, evitamos caídas de pacientes, funcionarios del H2M y demás personas q' transitan

COMPROMISOS PARA SEGUIMIENTO:

METODO DE EVALUACIÓN:
 EXÁMEN: _____ CONSULTA: _____ REVISION DE RESULTADOS POSTERIORES: _____



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 25 de mayo de 2024

SEÑOR

Anónimo

REF. Respuesta queja con numero de radicado 20243310255832

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de mayo del presente año en la cual manifiesta su inconformidad falta de capacitación en limpieza y desinfección de las áreas acorde a su solicitud le informo que estamos gestionando su queja con la empresa que nos presta el servicio de limpieza y desinfección para el Hospital de Moniquirá E.S.E:

Lamentamos que este impactado tanto en la visita de ustedes que son nuestros usuarios principales y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se ha gestionado como plan de mejora se realizó nuevamente capacitación a todo el personal en especial a la funcionaria de dicha queja donde se le evaluó sus conocimientos sacando una calificación satisfactoria


Luz Estrella Molina Espitia

Líder de recursos físicos

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A Nº 9-101 Barrio Ricaurte – Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282654

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-09-17

SEÑOR (A):
ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-240572**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-05-06 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Infraestructura y aseo. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Jairo Antonio Gonzalez Diaz del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza retroalimentacion con el grupo de servicios generales con el fin de mejorar la calidad en la atencion, no solamente frente a la limpieza y desinfeccion sino al trato humanizado con los pacientes

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Capacitaciones frente a humanizacion y protocolos de limpieza y desinfeccion

Jairo Antonio Gonzalez Diaz
JEFE DE RECURSOS FISICOS
Hospital Regional de Moniquirá

HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E			
FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS			
PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO			
SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO			
CÓDIGO:	GIU-F-12	VERSION:	V1:2022

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 13/04/24 MES: Abril AÑO: 2024
 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 EPS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
 MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____
 TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
 TIPO DE ASUNTO: Queja hacia la poca humanidad de la Coordinadora S.6
 LUGAR DE ATENCIÓN: Moniquira botaca
 PETICIÓN: _____ QUEJA: x RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____
 FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: x

DESCRIBA EL ASUNTO:

Buendia, en repetidas ocasiones he evidenciado la poca cultura y ausencia de la Señora "Pilar" Coordinadora de Servicios Generales, la Señora es una Grosera con la trata mal y las compara (continuamente) haciendo sentir mal y haciendo insinuaciones de lo malo que son en mi parecer las señoras del aseo se les ve so amol. Por la institución cada consultorio, pasillo, baño u oficina se ve aseado, huele bien y mantienen la limpieza legperida. Tan así es la manera que ella juega con los sentimientos de las señoras que ellas se tienen que esconder para llorar porque si las ve "sin hacer nada" de una vez la trata mal y las amenaza con el famoso "comparando", ellas tienen sus frentes llenas de sudor por su arduo labor. Esto está haciendo acoso laboral no me parece que en esta institución que esta siendo de nivel permitan gente tan inhumana y desalmada.

Dejo esta queja con el fin de hacer sensación a la Coordinadora del buen trato ya que "trabajador feliz" hace un excelente trabajo.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202403310255802

No. 202403310255802

Fecha Radicado: 06-MAY-2024 08:4

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 25 de mayo de 2024

SEÑOR

Anonimo

REF. Respuesta queja con numero de radicado 2024 3310255802

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de mayo del presente año en la cual manifiesta su inconformidad poca humanidad de la coordinadora de servicios generale acorde a su solicitud le informo que estamos gestionando con la empresa que nos presta el servicio de limpieza y desinfección para el Hospital de Moniquirá E.S.E:

Lamentamos que este impactado tanto en la visita de ustedes que son nuestros usuarios principales y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se ha gestionado como plan de mejora realizar sesiones entre la coordinadora y las auxiliares con ayuda de la psicóloga y así poder mejorar en salud mental de cada una de las usuarias que prestan el servicio en limpieza y desinfección.



Luz Estrella Molina Espitia

Líder de recursos físicos

Calle 4 A N° 8-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282530 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO		
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
CÓDIGO:	GIL-F-12	VERSIÓN:	V1:2022

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 03-05-2024 MES: _____ AÑO: _____
 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 EPS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
 MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____
 TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
 TIPO DE ASUNTO: _____
 LUGAR DE ATENCIÓN: _____
 PETICIÓN: _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____
 FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:
 Refiero inconformidad sobre el doctor Nelson Pediatra quien sin consentimiento refiere su hijo un niño de comportamiento de mi hijo sugiriendo que el mismo según lo que el doctor manifiesta presenta alguna patología algún trastorno etc por su comportamiento sugiriendo llevar a mi hijo con profesionales para verificar que no presente ningún trastorno de atención ni de comportamiento justificando su teoría con el hecho de que mi hijo no se deja tomar para evidenciar la saturación ni se deja el oxígeno, no conoce contexto del hogar ni ha presentado algún seguimiento del paciente para suponer y manifestar estas cosas como profesional debe tener/evidenciar el porqué de cada acción del crecimiento tanto físico como intelectual/neurológico de sus pacientes según cada patología/ciclo de vida. Le sugiero al profesional tener tacto y comunicación asertiva para dirigirse hacia

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202403310255242

No. 202403310255242

Fecha Radicado: 03-MAY-2024 09:2

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: 0. Folios: 2.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-10-01

SEÑOR (A):
ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-240576**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-05-03 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Pediatría. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Nelson Efrain Ramirez Montañez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se valoró en 2 ocasiones al paciente y llamó la atención algunos cambios en el comportamiento, adicionalmente las dificultades que presento el personal de enfermería para suministrar algunos medicamentos, el oxígeno y toma de signos vitales; razón por la cual en ronda médica, se le explica a la madre que el niño puede tener algún trastorno del desarrollo y que sería bueno para él una valoración integral por neuropsicología que lo descarte, también explico a la madre que el niño es muy pequeño para dar algún diagnostico ya que por su rango de edad hace que sea más difícil y que estos comportamientos sean propios para su edad adicionalmente, refiero que trato de hacer mi trabajo y en caso de evidenciar algún signo de alarma debo enviar con el especialista correspondiente y trato de explicar los cambios evidenciados en las dos valoraciones más lo referido por el personal de enfermería.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Se realiza analisis del caso con personal del servicio con el fin de establecer protocolo de atencion de pacientes pediatricos de dificil acceso venoso, dificil administracion de medicamentos o toma de signos vitales con el fin de realizar intervencion integral y manejar una comunicacion asertiva y clara con los familiares

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Nelson Efrain Ramirez Montañez
LÍDER DE PEDIATRÍA
Hospital Regional de Moniquirá

Hospital Regional Moniquirá «Sugerencia para mejorar cada día»



De Hospital Regional Moniquirá <admin@hrm.gov.co>
 Remitente <www.hrm.gov.co@server.hrm.gov.co>
 Destinatario <experienciadelusuario@hrm.gov.co>
 Responder a <nysanchez46@misena.edu.co>
 Fecha 2024-04-16 08:10

FORMULARIO RECIBIDO DE PQRSF

Nombre: [your-name]
 Teléfono: 3114957469
 E-mail: nysanchez46@misena.edu.co

Asunto: Sugerencia para mejorar cada día

Cuerpo del mensaje:

Cordial saludo señores HRM, el día 15 de abril de 2024, se observó demora en el agendamiento de citas y facturación durante todo el día, debido a diversos factores como: no en todos los cubículos los asesores estaban atendiendo colocan cartones en la ventanilla para no atención y en algunos cubículos las asesoras estaban saturadas y se notaba el cansancio en horas de la tarde ya que los asesores debían enfrentar demora en el sistema, represamiento de usuarios y la actitud de los usuarios por la demora en la atención, cabe resaltar la buena labor ejecutada de los asesores activos en las dos jornadas y las personas de atención al usuario son muy amables, pero quiero sugerir que se designe una persona activa y ágil exclusiva todo el tiempo en el computador externo para el agendamiento de citas "en estos casos de represamiento" y que motive constantemente a los usuarios para ayudar a descongestionar ya que evidencio a muchos usuarios que acudieron a solicitar citas les dieron ficha, que se podían haber separado por este medio (computador externo) y no tenían conocimiento de esta alternativa y de esta manera sería mas oportuna la atención a quienes van a facturar evitando llegar tarde a sus citas agendadas (había personas con ficha desde la 1pm que tenían cita a las 2 y facturaron hasta las 4).

Hago la sugerencia para mejorar la atención en esta área y por que quiero a mi Hospital, mil gracias por la atención

Adjuntos:

--

Este mensaje se ha enviado desde un formulario de contacto en Hospital Regional Moniquirá (www.hrm.gov.co)



202403310246972

No. 202403310246972

Fecha Radicado: 16-APR-2024 04:1

Destino: SIAU

Remitente:

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 10 de Junio de 2024

SEÑOR USUARIO

REF. Respuesta queja con numero de radicado 202403310246972

Respetuoso saludo;

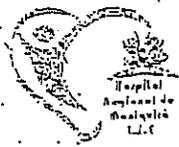
Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de Abril del presente año en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de facturación. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por los líderes del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza trazabilidad a la situación presentada, y por la importancia de su relato, se realizó retroalimentación al personal encargado de realizar el proceso de facturación, donde a través de medición de tiempos de espera de los pacientes se toma la decisión de realizar movimientos de personal para apoyar en horario pico y evitar la demora en el proceso.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

MARÍA CAMILA FAJARDO O.
Líder de experiencia del usuario
Hospital Regional de Moniquirá

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	FORMATO DE FELICITACIÓN; QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-F-12	VERSIÓN: V1:202

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 12 / MES: 03 / AÑO: 24

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

EPS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

TIPO DE ASUNTO: _____

LUGAR DE ATENCIÓN: _____

PETICIÓN: _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____

FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

LA DOCTORA TATIANA CORTAZAR QUE UNA ATENCION A
 AL PUBLICO COMO ES POSIBLE QUE NUESTRO AGLA ME
 NUESTRO AGLA SE USA SOLO EN LO QUE DECE UN DIAG-
 NOSTICO DE HACE 12 DIAS NO ME PARECE Y YO NO
 NECESITO RECUPERACION NECESITABA QUE ME ATEN-

DIGNA COMO UN SER HUMANO
 NO COMO CUALQUIERA COSA. DOCTORA OTRA
 NUNCA SE LE VAIA A ENTREGAR NINGUN
 FARMACIA Y A LA PROXIMA VEZ ALGUNOS
 MINUTOS DONDE ES EL DOLOR DEL PACIENTE.

NO SE USA EN LO QUE DECE UN SOLO
 DIAGNOSTICO

QUE TRISTESA QUE HALLA GENTE HACI.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENT
 UNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADE
 FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202403310243492

No. 202403310243492

Fecha Radicado: 08-APR-2024 08:2

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: .



Moniquirá, 15 abril de 2024

ANONIMO

SIN IDENTIFICACION

REF. Respuesta queja con numero de radicado

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de MARZO del presente año en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de URGENCIAS. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el servicio involucrado, informando lo siguiente:

No contamos con datos suficientes para determinar la mala prestación de los servicios ya que no podemos revisar la historia clínica para poder establecer llamados de atención al personal medico.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios así mismo invitamos a la comunidad al buen uso de los servicios de urgencias dentro del cual se debe consultar al inicio de la sintomatología y no esperar al empeoramiento del cuadro clínico.

CARLOS GONZALEZ
Líder de Urgencias
Hospital Regional de Moniquirá

Buenos Días

Rod: 2024033

10243402

8/4/2024

05/03/2024

Moniquira Boyaca.

Por medio de la presente redacción Solicito al Hospital regional de moniquira exigir a sus funcionarios y empleados a dar correctamente la información a los Pacientes. ya que hay exámenes que se me han realizado 2 y 3 veces sin necesidad y cuando se agendan las citas decir las recomendaciones que deben tener los Pacientes cuando tengan una cita y que deben tener alguna dieta ya que tenemos personas que vienen desde lejos y a veces perdemos la cita por falta de una buena información. Gracias.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"
NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 12 de Abril de 2024

SEÑOR USUARIO

REF. Respuesta queja con numero de radicado 202303310243402

Respetuoso saludo;

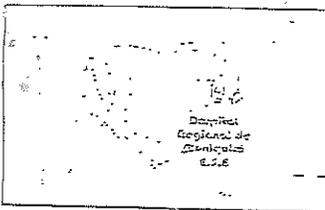
Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de Abril del presente año en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de agendamiento. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por los líderes del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza trazabilidad a la situación presentada, y por la importancia de su relato, se realizó análisis de las estrategias y actualización de las correctas preparaciones para orientar de mejor manera.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

MARÍA CAMILA FAJARDO O.
Líder de experiencia del usuario
Hospital Regional de Moniquirá



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS			
PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO			
SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO			
CÓDIGO:	GIU-F-12	VERSIÓN:	V1:2022

47

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 21 MES: Marzo AÑO: 2024
 NOMBRES Y APELLIDOS: // // Anónimo
 EPS: Nueva EPS DOCUMENTO DE IDENTIDAD: Anónimo
 MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: N2
 TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
 TIPO DE ASUNTO: Queja
 LUGAR DE ATENCIÓN: FIRM
 PETICIÓN: _____ QUEJA: RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____
 FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

Es una falta de respeto que generen turnos de atención prontaria que no son tenidos en cuenta, desde el ingreso a la institución se siente la agresión en la manera de dirigirse siendo inhóspita IAMT y por ser inasistente por el acompañamiento de la gestante adicional la atención en ventanillas sob chumbeo y desresponsabilidad, la verdad se siente la hostilidad y agresión.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202403310243382

No. 202403310243382

Fecha Radicado: 08-APR-2024 07:4

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: .



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"
NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 15 de Abril de 2023

SEÑOR USUARIO

REF. Respuesta queja con numero de radicado 202303310243382

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de Abril del presente año en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de facturación. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la líder del área del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza trazabilidad a la situación presentada, y por la importancia de su relato, se realizó retroalimentación para explicar los protocolos institucionales de humanización y atención prioritaria adicionalmente se realizará seguimiento al cumplimiento del protocolo con el funcionario involucrado para que la situación no se vuelva a presentar.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

MARÍA CAMILA FAJARDO O.
Líder de experiencia del usuario
Hospital Regional de Moniquirá

Mo dirijo ante vds para

Manifiesto la inconformidad
de la atención de la DM
por la dermatología de no
examinar bien al paciente
y regular la atención

H.A. Guerrero

Nota es pendiente del
Folio: cada rato

Rad. (oto 2024027/031332 / 4) 3/202



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-09-23

SEÑOR (A):
ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-240323**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-03-04 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Consulta externa. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Luisa Natalia Forero Pinzon del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se cita a la especialista con el fin de realizar retroalimentación y capacitación sobre la política de humanización y buen trato con el fin de mejorar su calidad en la atención.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Trazabilidad del caso, retroalimentación y seguimiento para la no repetición

Luisa Natalia Forero Pinzon

LÍDER DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-F-12	VERSIÓN:

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 26 Feb/21 MES: _____ AÑO: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

EPS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

TIPO DE ASUNTO: _____

LUGAR DE ATENCIÓN: _____

PETICIÓN: _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____

FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

Si para quejarme del mal servicio en la asignación de citas en el call center no contestas y si contestan nunca hay agenda y viene uno presencial a saca cita y llegue a las 11:21 son las 12:51 y no ha pasado por favor y la espera se hace mas tenas y me dio culpa la expresión con ese maldito domo que hace con calor infernal esa vaina la deberian cambiar por favor. cambien esa vaina.

Gracias.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.

202403310231292

202403310231292

202403310231292

202403310231292

202403310231292

202403310231292





HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E.
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 20 de marzo de 2024

SEÑOR

Anónimo

REF. Respuesta queja con numero de radicado

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de marzo del presente año en la cual manifiesta su inconformidad con el área de consulta externa con la calor que se presenta en dicha área el caso fue analizado en hospital donde se identifica lo siguiente: la cubierta es fabricada con un material que hace que se intensifique el calor y no se cuenta con instrumentos mecánicos para secar dicha calor

Se realiza trazabilidad a la situación presentada, y por la importancia de su relato, se están realizando propuestas a gerencia para la colocación de instrumentos que ayuden a la refrigeración del área

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado estrategias, como los extractores que existen en la pared.

Ing Estrella Molina Espitia
Ing Estrella Molina Espitia

Líder de Recursos físicos

Hospital Regional de Moniquirá



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"
NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 15 de Marzo de 2024

SEÑOR USUARIO

REF. Respuesta queja con numero de radicado 202303310231292

Respetuoso saludo;

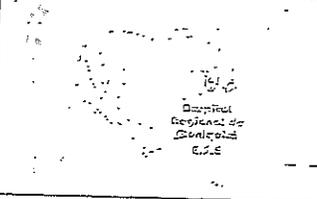
Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de Marzo del presente año en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de agendamiento. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por los líderes del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza trazabilidad a la situación presentada, y por la importancia de su relato, se realizó análisis de las estrategias, dentro de las soluciones presentadas por el grupo ante el comité gerencial está la ampliación de número de canales de espera y número de agentes del Call Center, además se ampliaron los medios de agendamiento como whatsapp de tal manera que se pueda garantizar al usuario la asignación de la cita de manera correcta y oportuna.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

MARÍA CAMILA FAJARDO O.
Líder de experiencia del usuario
Hospital Regional de Moniquirá

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO		
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
CÓDIGO:	GIU-F-12	VERSIÓN:	V1:2022

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: Feb 15 MES: 02 AÑO: 2021
 NOMBRES Y APELLIDOS: Anonimo para evitar lo preñado.
 EPS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
 MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____
 TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
 TIPO DE ASUNTO: Queja y Sugerencias
 LUGAR DE ATENCIÓN: Sancti Spiritus UCI
 PETICIÓN: QUEJA: RECLAMO: _____ SUGERENCIAS:
 FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

Me dirijo con todo respeto y con el corazón en la mano para expresar mi inconformidad y triste experiencia que viví en el servicio de la UCI con algunos personal del servicio de enfermería (no todos porque también hay unos amores de enfermeras y enfermeros DIOS LOS BENDIGA A ELLOS Y MUCHAS GRACIAS POR SU BUENA ESPERANZA)

Nuestro paciente nos manifestó que pidió la ayuda que le cambiaran su pañal, que lo acomodaran en la cama, que lo obligaron a llamarlo que no lo realizaron. Encontramos al familiar en unas condiciones inhumanas, amarrado hasta la cabeza, quemado con mucho hid etc.

Lo que me duele es pedir humanizar al personal para que recibamos un el trato que merecemos como seres humanos. Por favor por favor tengan un poquito de consideración porq en la vida en el corazón y piensen si fueran un ser de su familia.

Gracias por la atención prestada.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202403310231062

No. 202403310231062

Fecha Radicado: 04-MAR-2024 07:3

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: .

Moniquirá, 2 de Marzo 2024

SEÑOR(a)

Anónimo

REF. Respuesta queja

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de febrero del presente año en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de UCI. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la Coordinación del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se verifica trazabilidad a la situación presentada, y por la importancia de su relato, se citó al auxiliar de enfermería responsable de la atención y se le socializó la política de humanización y buen trato y el protocolo de atención al paciente crítico.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado estrategias en educación al paciente y su familia, alternativas de tratamiento y estrategias de comunicación asertiva.

Laura Camila Martínez Díaz

Líder de Enfermería

Hospital Regional de Moniquirá

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	FORMATO DE FELICITACION, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
	PROCESO DE GESTION INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-F-12	VERSIÓN:

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 23 - enero MES: 01 AÑO: 2024
 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 EPS: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
 MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____
 TELÉFONO: 311 217 1914 CORREO ELECTRÓNICO: _____
 TIPO DE ASUNTO: _____
 LUGAR DE ATENCIÓN: Medica
 PETICIÓN: _____ QUEJA: RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____
 FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

la Doctora Carmen Helena - tenia una
cita de mi hija Luisa Fernanda
Carzon Tones a la 6:30 y llegamos
6 y le pregunte y ella nos nos
quize atender y fue muy grosera.
y sero la puesta.

Merecemos mejor atencion
311 217 1914

Muchas gracias

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202403310211652

No. 202403310211652

Fecha Radicado: 06-FEB-2024 10:2

Destino: SIAU

Remitente:

Anexos: 0. Folios: .



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-09-20

SEÑOR (A):

Anónimo

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-240213**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-02-06 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Consulta externa. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Luisa Natalia Forero Pinzon del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se cita a la profesional con el fin de realizar retroalimentación y capacitación sobre políticas institucionales como la de humanización y buen trato para garantizar una atención de calidad

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Capacitación, sensibilización y seguimiento para la no reiteración de quejas hacia la profesional



Luisa Natalia Forero Pinzon

LÍDER DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



202403310211542

No. 202403310211542

Fecha Radicado: 06-FEB-2024 09:4

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: ;



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 15 abril de 2024

ANONIMO

SIN IDENTIFICACION

REF. Respuesta queja con numero de radicado

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted en el mes de ENERO del presente año en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de URGENCIAS. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el servicio involucrado, informando lo siguiente:

Nos permitimos informar que se tomaran las medidas necesarias con acta de compromiso por parte del personal medico el cual no cumpla con nuestra política de humanización en prestación de servicios de salud.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios así mismo invitamos a la comunidad al buen uso de los servicios de urgencias dentro del cual se debe consultar al inicio de la sintomatología y no esperar al empeoramiento del cuadro clínico.

CARLOS GONZALEZ
Líder de Urgencias
Hospital Regional de Moniquirá

Hospital Regional Moniquirá «Queja por trato inadecuado en consulta dermatológica y solicitud de reprogramación de cita»



De Hospital Regional Moniquirá <admin@hrm.gov.co>
Remitente <wwwhrmgovco@server.hrm.gov.co>
Destinatario <experienciadelusuario@hrm.gov.co>
Responder a <ekamoracar0190@hotmail.com>
Fecha 2024-09-04 17:15

2409217

FORMULARIO RECIBIDO DE PQRSF

Nombre: [your-name]

Teléfono: 3106292762

E-mail: ekamoracar0190@hotmail.com

Asunto: Queja por trato inadecuado en consulta dermatológica y solicitud de reprogramación de cita

Cuerpo del mensaje:

Dirección del Hospital Regional Moniquira

Me permito expresar mi inconformidad con el trato recibido durante una consulta médica de dermatología el día 04 de septiembre de 2024. Mi cita estaba programada para las 12:00 p.m., sin embargo, debido a la situación del paro de camioneros y a indicaciones del personal de la ventanilla, me presenté a las 10:30 a.m. Al entrar al consultorio, fui recibida por la doctora Marta Paola González Alba, especialista en dermatología, quien desde el inicio de la consulta mostró una actitud que consideré inapropiada. A lo largo de la consulta, me sentí incómoda debido a un trato que percibí como despectivo y distante. En varias ocasiones, el tono de voz de la doctora y la manera en que se dirigía a mí no fue la más adecuada, lo que me hizo sentir atacada y vulnerable.

Aunque intenté mantenerme enfocada en la consulta, la actitud desafiante de la profesional fue persistente, al punto que me vi en la necesidad de preguntarle sobre su comportamiento. Debido a esta situación, decidí no continuar con la consulta, ya que me resultaba imposible seguir recibiendo atención en esas condiciones. A pesar de expresar mi descontento, la doctora no mostró interés en mejorar su trato.

Como usuaria del servicio, me sentí profundamente irrespetada y considero que el comportamiento de la doctora Marta Paola González Alba no fue acorde con los principios de ética y respeto que se esperan de un profesional de la salud. Esta situación no solo afectó mi experiencia como paciente, sino que también me obligó a perder mi cita de control dermatológico.

Solicito respetuosamente que se tomen las medidas correspondientes para garantizar que situaciones como esta no se repitan y que los usuarios reciban la atención digna, empática y profesional que merece.

Adicionalmente, quiero solicitar la reprogramación urgente de mi cita de control dermatológico con otro profesional de la especialidad, ya que he intentado realizar este proceso a través del sistema sin éxito.

Adjuntos:

--

Este mensaje se ha enviado desde un formulario de contacto en Hospital Regional Moniquirá (<https://hrm.gov.co>)



202403310316742

No. 202403310316742

Fecha Radicado: 10-SEP-2024 12:5

Destino: GESTION ADMINISTRATIVA

Remitente: erika mora

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2024-09-26

SEÑOR (A):

ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2409217**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2024-09-24 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Consulta externa. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Fabio Ulises Cristancho Alvarez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se tuvo una conversación sobre el caso con la doctora quien se comprometió plenamente en el cambio de actitud con los pacientes y ajustarse a los procesos de trato humano y con calidad en su consulta. El Hospital Regional de Moniquirá está comprometido para que estos inconvenientes se se presenten con nuestros usuarios. De antemano le pedimos disculpas a la usuaria afectada y le informamos que el hospital no cuenta con otro profesional de dermatología por lo que se sugiere pedir su cita con otra profesional a través de la EPS.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Socialización de la queja con la profesional y retroalimentación mediante charlas personales sobre comunicación asertiva y trato humanizado

Fabio Ulises Cristancho Alvarez

LÍDER DE CONSULTA EXTERNA

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co