



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	31
FECHA DE APERTURA:	28-12-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	DEISY TATIANA PAMPLONA

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

El buzón de sugerencia se encuentra vacío en el momento de la apertura.

Dora García
Coordinador del SIAU o delegado

Tatiana Pamplona M.
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	30
FECHA DE APERTURA:	21-12-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	CARLOS VARGAS YEPEZ

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

El buzón de sugerencia se encuentra vacío en el momento de la apertura.

Dora García
Coordinador del SIAU o delegado

Carlos Vargas
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	29
FECHA DE APERTURA:	14-12-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	MARIA LOURDES GUARIN

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

El buzón de sugerencia se encuentra vacío en el momento de la apertura.

Dora García
Coordinador del SIAU o delegado

Maria Lourdes Guarín
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	28
FECHA DE APERTURA:	07-12-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	DANNY MONSALVE VARGAS

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa	X		X			
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias	X					
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

Se realiza apertura del buzón de sugerencias en el cual se encuentran 1 queja de atención en consulta externa, 1 sugerencias en para consulta externa y 2 quejas para el servicio de urgencias.

Dora García
Coordinador del SIAU o delegado

Danny Monsalve Vargas
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente

Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquia
Nit 800 029509 5



Alejandro, Antioquia, 27 diciembre de 2022.

CENV: 269-12-2022

SEÑORA
Miriam Restrepo

Cra Santander Alejandro

ASUNTO: Respuesta Queja nro 001 de diciembre de 2022

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma: (ley 1755 de 2015), en ese contexto se da respuesta a la queja encontrada en el buzón de PQRS, revisado el día 7 de diciembre de 2022, se reúne al Comité Siau con el fin de dar respuesta a la queja presentada por escrito por la señora Miriam Restrepo con cedula de ciudadanía 21.457.508 Usuaria del hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez del Municipio de Alejandro afiliada a Savia Salud régimen subsidiado, se lee a los asistentes la queja con fecha del 28 de noviembre de 2022, una vez leída y analizada la queja el Comité concluye lo siguiente; La auxiliar de enfermería Astrid Vargas Gutiérrez no presta servicios de salud en el área mencionada del hospital en la queja en las fechas del 27 y 31 de octubre de 2022 a la señora Miriam Restrepo, revisando el cuadro de turnos del 27 y el 31 de octubre de 2022 corresponde la prestación de servicios de salud a la Auxiliar de enfermería Adriana Giraldo Lopez.

El comité autoriza entregarle una copia de la queja a la Auxiliar de enfermería Adriana Giraldo para que responda al comité y a la señora Miriam Restrepo y realice los descargos pertinentes que la responsabilicen o la absuelvan de la queja presentada por la señora Miriam Restrepo.

El día 23 de diciembre del 2022 el Comité recibe un oficio de la señora Adriana Giraldo dando respuesta a la queja presentada manifestando lo siguiente "Lamento haberle causado daño y hacerla sentir mal física y emocionalmente, ya que no fue mi intención nuevamente ofrezco mis disculpas. Estoy muy apenada con usted por lo sucedido"

El comité acepta las disculpas de la Señora Adriana Giraldo y le pide disculpas a la señora Miriam Restrepo y le agradece por la queja presentada y se compromete

Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquia
Nit 800 029509 5

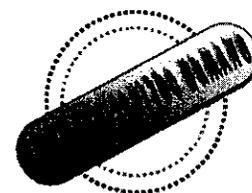


Hospital Pbro. Luis Felipe Arbelae
Alejandro Antioquia
NIT. 800.029.509 - 5

dar respuesta y a sancionar al funcionario que vulnere los derechos fundamentales de los usuarios de la Institución, una vez recibida las disculpas de la funcionaria el comité considera que se debe hacer un plan de mejoramiento al personal asistencial con el fin de capacitar y reentrenar a los funcionarios para que presten servicios de salud con sentido humanitario y estableciendo prioridades de acuerdo a las necesidades del usuario, si la situación se vuelve a presentar con la Auxiliar de enfermería mencionada, se comienza la apertura de un proceso disciplinario informando a la personería, que cumple con funciones de la procuraduría para sancionar a los servidores públicos.

Se anexa copia de respuesta de la Auxiliar de Enfermería Adriana Giraldo López

Se anexa listado de asistencia del comité SIAU -HPLFA



Alejandro, Diciembre 23 del 2022

SEÑORES
Comité SIAU

Cordial saludo,

Doy respuesta a la queja de la señora Mirian Restrepo Álvarez, le pido disculpas por la mala atención, yo no tenía conocimiento que estaba enferma ni que tenía dolor, tampoco que tenía algún tipo de limitación ya que su ingreso no fue atención de urgencias, venía a exámenes de rutina además soy una persona poco observadora y no note ninguna dificultad física en ella.

Tendré en cuenta las sugerencias para en una próxima oportunidad guiar al paciente sobre el procedimiento que se le va a realizar, hare retirar las prendas de vestir, en este caso no lo hice, por falta de tiempo ya que tenía alto flujo de paciente en el servicio de urgencias.

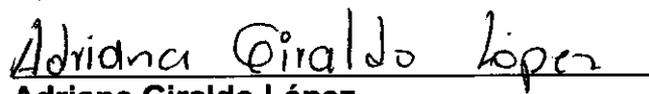
Soy una persona que trabajo con amor, cariño y sentido de pertenencia por la institución. Ustedes los usuarios son nuestra razón de ser y cada día trabajo por contribuir a la salud y no a la enfermedad.

Lamento haberle causado daño y hacerla sentir mal física y emocionalmente, ya que no fue mi intención nuevamente ofrezco mis disculpas. Estoy muy apenada con usted por lo sucedido.

Estaré siempre a la orden lo que usted necesite, siempre será con mucho gusto, su queja me sirve para mejorar y aprender.

Muchas gracias

Atentamente


Adriana Giraldo López

Alejandro, Noviembre 28 de 2022

Doctor
DIVER ARLEY LOPERA CASTAÑO
Gerente E.S.E. Hospital Pbro. L.F.A.
Alejandro

Cordial saludo

Yo, **MIRIAM RESTREPO ALVAREZ** con C.C. 21457508 de Andes Antioquia, manifiesto la mala atención recibida los días 27 y 31 de octubre de 2022 por la enfermera Astrid Vargas Gutierrez.

Octubre 27-22: Asisto al Hospital muy enferma para un electrocardiograma, hago la fila y dicha enfermera no respeta mi dolor ni mi turno y hace seguir a una persona joven quien estaba después de mí. No le dije nada (de lo enferma que yo estaba) y me fui para la casa más enferma de lo que estaba por la inadecuada atención.

Octubre 31-22: Regreso al hospital a practicar el electrocardiograma y de nuevo me tocó con dicha enfermera la cual viendo mi estado de enfermedad y de limitación física no me ayudó a subirme a la camilla y me reclamó por que no lo había hecho -debi solicitarle la escalera y subirme como pude. Tampoco me orientó sobre que debía de hacer para dicho examen y bruscamente me levanta la blusa y mi brasier haciéndome daño pues ni siquiera desabotó las prendas. Después del examen medio me limpia y no me da con que terminar de limpiarme.

Estos asuntos me afectaron emocionalmente por la falta de calidad humana de dicha enfermera y es por esto que solo a la fecha coloco mi queja.

Tengo entendido que se debe de prestar un servicio de manera diferencial y preferencial a la persona mayor (y a todas las personas en general).

Quedo atenta a la respuesta de mi queja pues mi familia y yo estamos dando la oportunidad de no tener que acudir a Personería para dar a conocer mi caso.

Atentamente,


MIRIAM RESTREPO ALVAREZ

C.C. 21457508

Cel.3146175475

Residente en la Carrera Santander de Alejandro Ant.-junto al hospital.



RECEPCIÓN DE MANIFESTACIONES POR BUZÓN

**NOS INTERESA CONOCER SUS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES
CON EL FIN DE CONTINUAR MEJORANDO LOS SERVICIOS**

CLASE DE COMENTARIO: Marque con una X SUGERENCIA <input checked="" type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> FELICITACIÓN <input type="checkbox"/> PETICIÓN <input type="checkbox"/>	FECHA: DIA: 17 MES: 11 AÑO: 2022 Manejo de la ESE Radicado: No:
<p>Sugiero que cumplan con el horario de citas después de almuerzo puntualmente, por que más por la esperas casi media hora más sin haber pacientes en cita.</p> <p>Si llega una tarde entonces más las citas son complicadas.</p>	

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO					
NOMBRE	Lady Upegui			TELÉFONO	3212501401
DOCUMENTO	CC	RC	TI	DIRECCIÓN	Abandía
NUMERO	154510031			EPS	Ronal

FIRMA DEL USUARIO: Lady Upegui

Sus datos personales no son obligatorios, pero tenga en cuenta que cuando se trata de una queja o un reclamo, necesitamos el máximo de datos para poder dar una respuesta basada en la investigación de los hechos. Recuerde que también puede acercarse a la oficina de Atención al Usuario.

MANEJO DE LA ESE

GRADO DE CRITICIDAD	MAYOR	MENOR
REMITIDO		FECHA
OBSERVACIONES		

Hace días yo Emil-
se Henao Osorio,
traje una niña muy
en forma a urgencias
la cual la doctora
Laura Cano se nego
atender en un principio,
y la vino atender des-
pues de yo poner la
queja en gerencia.

Muchas gracias
por la atención
brindada a la
presente nota.

350 456 78 89
celular



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	27
FECHA DE APERTURA:	17-11-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	JEIDY MONTOYA FRANCO

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

El buzón de sugerencia se encuentra vacío en el momento de la apertura.

Dora García
Coordinador del SIAU o delegado

Jeidy Montoya
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	26
FECHA DE APERTURA:	02-11-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	DIANA PATRICIA GUARIN

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

El buzón de sugerencia se encuentra vacío en el momento de la apertura.

Dora García
Coordinador del SIAU o delegado

Diana P. Guarín
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	25
FECHA DE APERTURA:	26-10-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	YAMILE VALENCIA MONSALVE

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

El buzón de sugerencia se encuentra vacío en el momento de la apertura.

Dora Gavelar
Coordinador del SIAU o delegado

Yamile Valencia
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	24
FECHA DE APERTURA:	19-10-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	MARINA AGUDELO

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

El buzón de sugerencia se encuentra vacío en el momento de la apertura.

Dora García
Coordinador del SIAU o delegado

Marina Agudelo G
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente



ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	23
FECHA DE APERTURA:	12-10-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	OLGA LUCIA MARQUEZ GUARIN

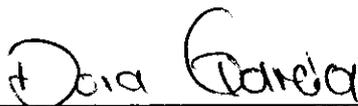
DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

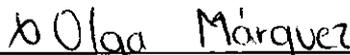
Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

Se encuentra una sugerencia en el momento de la apertura del buzón.



 Coordinador del SIAU o delegado



 Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente



RECEPCIÓN DE MANIFESTACIONES POR BUZÓN

NOS INTERESA CONOCER SUS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES
CON EL FIN DE CONTINUAR MEJORANDO LOS SERVICIOS

CLASE DE COMENTARIO: Marque con una X	FECHA: DIA: 30 MES: 09 AÑO: 2022
SUGERENCIA <input type="checkbox"/> QUEJA <input checked="" type="checkbox"/> RECLAMO <input checked="" type="checkbox"/> FELICITACIÓN <input type="checkbox"/> PETICIÓN <input type="checkbox"/>	Manejo de la ESE Radicado: No:
<p>Es necesaria la fumigación de las instalaciones, es impresionante la cantidad de mosquitos dentro de estas. Uno viene enfermo y no puede descansar por la cantidad de mosquitos picaándolo.</p> <p>Eso también es mantenimiento del hospital.</p>	

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO					
NOMBRE				TELÉFONO	
DOCUMENTO	CC	RC	TI	DIRECCIÓN	
NUMERO				EPS	

FIRMA DEL USUARIO: _____

Sus datos personales no son obligatorios, pero tenga en cuenta que cuando se trata de una queja o un reclamo, necesitamos el máximo de datos para poder dar una respuesta basada en la investigación de los hechos. Recuerde que también puede acercarse a la oficina de Atención al Usuario.

MANEJO DE LA ESE

GRADO DE CRITICIDAD	MAYOR	MENOR
REMITIDO		FECHA
OBSERVACIONES		





ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No.	22
FECHA DE APERTURA:	05-10-2022
PARTICIPANTES	
NOMBRE COORDINADOR DEL SIAU O DELEGADO	NOMBRE DELEGADO DE ALIANZA DE USUARIOS O USUARIO PRESENTE
DORA ESTRELLA GARCÍA GUARÍN	GLORIA YANETH MONSALVE

DESARROLLO

Se procede a abrir el buzón de sugerencias, se toma toda la papelería que se encuentra en su interior y se vuelve a cerrar debidamente. Se revisan una por una las manifestaciones encontradas, se clasifican y se enumeran de acuerdo al consecutivo de las manifestaciones.

Odontología						
Consulta Externa						
Admisiones						
Farmacia						
Hospitalización						
Urgencias						
Laboratorio						
PYP						

OBSERVACIONES

El buzón de sugerencia se encuentra vacío en el momento de la apertura.

Dora García
Coordinador del SIAU o delegado

Gloria Yaneth Monsalve
Delegado de la alianza de usuarios o usuario presente