	E.S.E. CLINICA GUANE Y SU RIS		
	EDICTO		
	Fecha:	2009	Código TRD: 15.06.01
		Versión : 01	
		Pág. 1 de 1	

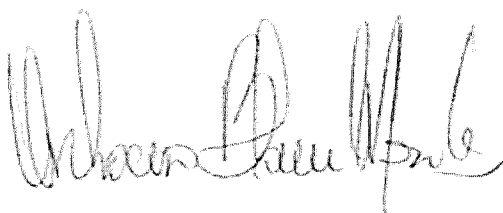
LA SUSCRITA JEFE DE LA OFICINA JURÍDICA DE LA ESE CLINICA GUANE Y SU RIS, PORMEDIO DEL PRESENTE EDICTO NOTIFICA:

Que las respuestas de las PQRS de los usuarios que no fue posible notificar de manera personal, debido a las siguientes razones: que la información suministrada por ellos corresponde a direcciones erradas, usuarios que no viven en la dirección suministrada, son usuarios de asentamientos y no hay datos suficientes para realizar la notificación de las respuestas y así poder dar por terminado el tramite dado por la Oficina SIAU de la ESE Clínica Guane y su RIS.


Por lo anterior, la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica se sirve emplazar para que en un término no mayor a cinco días hábiles siguiente a la Desfijación del presente Edicto, los Usuarios relacionados a continuación, se acerquen a reclamar la respuesta a su Petición, Queja o Reclamo.

NOMBRE DEL USUARIO	NUMERO DE LA -PQR	FECHA DE RESPUESTA DE LA ESE
YAQUELINE ORDUZ ARENAS	10-478	15/11/2017
MARTHA YANET DIAZ	10-477	15/11/2017
ANONIMO	10-471	15/11/2017
MARIA JULIANA ROLON SAN JUAN	10-470	15/11/2017

El presente EDICTO se emite con el fin de notificar a los interesados, relacionados anteriormente, se publica el presente edicto en el link: <http://clinicaguane.gov.co/guane/avisos/> de la ESE Clínica Guane y su RIS, hoy 15 de Noviembre de 2017, a las Cinco (11:40) a.m.



VIVIANA MARCELA BLANCO MORALES
Jefe Oficina Asesora Jurídica

 ESE CLINICA GUANE	ESE CLÍNICA GUANE Y SU RIS		
	CONTROL CORRESPONDENCIA ENVIADA		
	Fecha:	2011-10-31	11.108.04.02
			Versión : 01
			Pág. 1 de 1

Floridablanca, Octubre 30 del 2017

Señora:
YAQUELINE ORDUZ ARENAS
 Contacto: 3174902475
 PQRSD buzón del C.S. La Cumbre



Ref.: Respuesta PQRS # 10-478

Cordial saludo,

En respuesta a su queja descrita por medio del buzón de sugerencia del C.S. La Cumbre, bajo la referencia 10-478, por el hecho que *“Soy hija de la sra groseramente mi madre la dijo que por favor que mi madre pagaba seguro y ella le respondió que si quería se bajaba los pantalones y que mi madre le hiciera lo que quisiera, mi madre no le contesto y se puso a llorar y se deprimió la Doctora Mónica es testigo de eso, les pido el favor de tomar acciones con la jefe que respete y si no puede respetar que salga como jefe que ejemplo ”*; Le comunico que para la Clínica Guane es muy importante prestar un servicio de calidad humana y eficiencia, por esta razón conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida en nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción, y una vez recibida su queja se procede a dar traslado al coordinador General asistencial del operador encargado de la contratación del personal, el Jefe Jorge Mario Palmezano Suarez, quien da respuesta a la queja manifestando lo siguiente:


JORGE MARIO PALMEZANO SUAREZ
 Coordinador General Asistencial

Una vez analizada la queja del servicio se da todo el proceso de trazabilidad a la queja ante esto le manifestamos que en estos momentos estamos realizando con todo nuestro personal una resocialización sobre la humanización de los servicios de salud y el buen trato al usuario, principalmente a nuestro usuarios quienes son nuestro principal pilar fundamental en nuestra atención. Con el fin de evitar estos altercados ocurridos que de una u otra manera con llevan a la dificultad en la relación profesional paciente. Existen horarios distribuidos para la entrega de resultados los cuales se llevan a cabo con el fin de mantener una atención oportuna, sin embargo se tiene en cuenta las dificultades detectadas al momento de no poder asistir a la hora indicada y se les colabora. Agradeciendo el comentario al respecto lo cual nos sirve para mejora en nuestros procesos, de nuevo reiteramos la invitación para seguir utilizando todo nuestro portafolio de servicios.

Atentamente,


CARLOS EDUARDO ARCE POSADA
 Sub Director Científico

Proyectó
 Gloria Pombo Castellanos
 Coordinación SIAU

 ESE CLINICA GUANE	ESE CLÍNICA GUANE Y SU RIS		
	CONTROL CORRESPONDENCIA ENVIADA		
	Fecha:	2011-10-31	11.108.04.02

Floridablanca, Octubre 30 del 2017

Señora:
MARTHA YANET DIAZ
 Manzana 2 casa 120A
 Contacto: 3208829384
 PQRSD buzón del C.S de la Cumbre



Ref.: Respuesta PQRS # 10-477

Cordial saludo,


En respuesta a su queja descrita por medio del buzón de sugerencia del C.S. de la Cumbre, bajo la referencia 10-477, por el hecho que *“me dirijo a ustedes con el fin de pasar queja por la atención de las personas que trabajan en este centro de salud la niña de las citas no es justo hacer fila desde las 5: 30 am para que empiecen atender a las 8:00 am y le dan cita a una hora y lo atienden dos horas después, nosotros también tenemos obligaciones agradezco su colaboración”*; Le comunico que para la Clínica Guane es muy importante prestar un servicio de calidad humana y eficiencia, por esta razón conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida en nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción, y una vez recibida su queja se procede a dar traslado al coordinador General asistencial del operador encargado de la contratación del personal, el Jefe Jorge Mario Palmezano Suarez, quien da respuesta a la queja manifestando lo siguiente:

JORGE MARIO PALMEZANO SUAREZ
 Coordinador General Asistencial

Una vez analizada la queja del servicio se da todo el proceso de trazabilidad a la queja ante esto le manifestamos que contamos con un sistema de asignación y facturación de citas en el área de consulta externa, nuestro agentamiento está a la disposición de todos nuestros usuarios que lo requieran de lo cual se dispone en la sede principal de auxiliares administrativos para la atención presencial y auxiliares para la atención telefónica. Distribuidos por un horario fijo a beneficio de toda nuestra red de afluencia, contamos con un grupo completo de profesionales en las diferentes profesiones, con el fin de abastecer la demanda completa de los usuarios que solicitan nuestros servicios, cada uno con la organización completa de pacientes distribuidos para los diferentes servicios y programas que ofrecemos. Toda nuestra Red de servicios mantiene dentro de sus lineamientos la atención prioritaria para adultos mayores, embarazadas y niños menores los cuales son atendidos con condición primordial, en este momento estamos realizando con todo nuestro personal de asignación de citas una resocialización sobre la humanización de los servicios de salud, en buen trato, principalmente a nuestros usuarios quienes son nuestro principal pilar fundamental en nuestra atención. Agradeciendo el comentario al respecto lo cual nos sirve para mejora en nuestros procesos de nuevo reiteramos la invitación para seguir utilizando todo nuestro portafolio de servicios

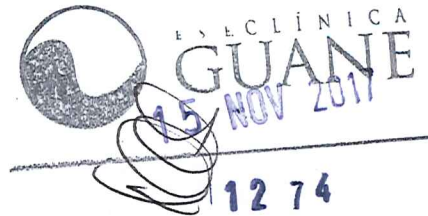
Atentamente,


CARLOS EDUARDO ARCE POSADA
 Sub Director Científico

 CLÍNICA GUANE	ESE CLÍNICA GUANE Y SU RIS		
	CONTROL CORRESPONDENCIA ENVIADA		
Fecha:	2011-10-31	11.108.04.02	Versión : 01
			Pág. 1 de 1

Floridablanca, Octubre 30 del 2017

Señor(a):
ANONIMO
 PQRSD buzón de Consulta Externa



Ref.: Respuesta PQRS # 10-471

Cordial saludo,


En respuesta a su queja descrita por medio del buzón de sugerencia del de consulta externa, bajo la referencia 10-471, por el hecho que *"la señorita que da las citas a las personas mayores y embarazadas es muy mandona prepotente de mal genio, deberían de darle curso de atención al cliente"*; Le comunico que para la Clínica Guane es muy importante prestar un servicio de calidad humana y eficiencia, por esta razón conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida en nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción, y una vez recibida su queja se procede a dar traslado al coordinador General asistencial del operador encargado de la contratación del personal, el Jefe Jorge Mario Palmezano Suarez, quien da respuesta a la queja manifestando lo siguiente:

JORGE MARIO PALMEZANO SUAREZ
 Coordinador General Asistencial

Una vez analizada la queja del servicio se da todo el proceso de trazabilidad a la queja ante esto le manifestamos que contamos con un sistema de asignación y facturación de citas en el área de consulta externa, nuestro agentamiento está a la disposición de todos nuestros usuarios que lo requieran de lo cual se dispone en la sede principal de auxiliares administrativos para la atención presencial y auxiliares para la atención telefónica. Distribuidos por un horario fijo a beneficio de toda nuestra red de afluencia, contamos con un grupo completo de profesionales en las diferentes áreas, con el fin de abastecer la demanda completa de los usuarios que solicitan nuestros servicios, cada uno con la organización completa de pacientes distribuidos para los diferentes servicios y programas que ofrecemos. Toda nuestra Red de servicios mantiene dentro de sus lineamientos la atención prioritaria para adultos mayores, embarazadas y niños menores los cuales son atendidos con condición primordial, en este momento estamos realizando con todo nuestro personal de asignación de citas una resocialización sobre la humanización de los servicios de salud, en buen trato, principalmente a nuestros usuarios quienes son nuestro principal pilar fundamental en nuestra atención. Agradeciendo el comentario al respecto lo cual nos sirve para mejora en nuestros procesos de nuevo reiteramos la invitación para seguir utilizando todo nuestro portafolio de servicios

Atentamente,


CARLOS EDUARDO ARCE POSADA
 Sub Director Científico

 ESE CLINICA GUANE	ESE CLÍNICA GUANE Y SU RIS		
	CONTROL CORRESPONDENCIA ENVIADA		
	Fecha:	2011-10-31	11.108.04.02
			Versión : 01
			Pág. 1 de 1

Floridablanca, Octubre 30 del 2017

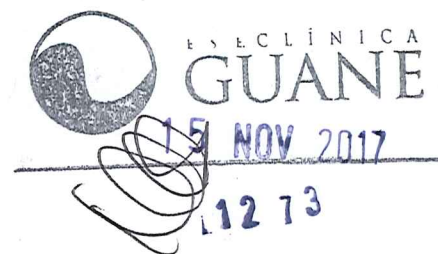
Señora:

MARIA JULIANA ROLON SAN JUAN

Sector 1 CASA 19 EL PARAMO

Contacto: 6487450

PQRSD buzón de Consulta Externa



Ref.: Respuesta PQRS # 10-470

Cordial saludo,

En respuesta a su queja descrita por medio del buzón de sugerencia del Consulta Externa de la Clínica Guane, bajo la referencia 10-470, por el hecho que *“La doctora Mellisa Llain Manzano me dijo que le comprara los medicamentos la niño y yo no sabía cuáles eran y le pregunte y ella me grito y me amenazo de que me iba a matar que yo era una bruta y yo le eche la policía y se puso arisca, así que hagan algo por favor”*; Le comunico que para la Clínica Guane es muy importante prestar un servicio de calidad humana y eficiencia, por esta razón conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida en nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción, y una vez recibida su queja se procede a indagar a la Profesional en mención quien niega haber tenido un altercado con la madre del paciente. La madre del paciente visto por la doctora Mellisa se acerca a las instalaciones de la oficina del SIAU y anexa copia de la historia clínica de su hija menor de edad, quien nunca entro a la consulta del hermano, y se quedó en la sala de espera y se le hizo fácil llenar una PQRSD y hacer una broma, sin ella pensar que eso pasaría a ser evaluado, razón por la cual la madre de la menor la Sra Diana Marcela San Juan Blanco identificada con al cedula 1098683025 deja una constancia firmada que nunca ha tenido inconvenientes con la doctora Mellisa, que su hija tan solo cuenta con 11 años de edad.

Agradecemos toda su colaboración y a su vez, el dialogo con su hija para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar ya que para la clínica Guane este tipo de Comportamiento por parte de un funcionario no está permitido, por lo cual gracias a su aclaración al respecto se pudo establecer que nuestro profesional actuó de forma correcta, humana y respetando la ética médica.

Atentamente,


CARLOS EDUARDO ARCE POSADA
 Sub Director Científico