



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E.
NIT 900.145.579-1 ATENCION AL USUARIO -PAP

FGI-01

Versión 1

Fecha: Julio 2019

Página 6 de 9

9. SEPTIEMBRE

TÍTULO DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIAL	3:00 pm	HORA FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
23					07	09	2023

<p>ORDEN DEL DIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Saludo de bienvenida y presentación Invitación de mecanismo de participación Apertura y lectura de documentos encontrados en el buzón Socialización de próximas fechas de apertura. 	<p>CITADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Usuarios Liga de usuarios Instituciones competentes. <p>ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA</p>
--	---

DESARROLLO:

1. El día 07 del mes de septiembre de 2023 sin representación de la liga de usuarios, y en presencia de delegada de la secretaria de salud y algunos usuarios se procede con la reunión para la apertura de buzón.

La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistentes.

Informa y educa sobre el procedimiento de SIAU y mecanismo de participación a través de buzón de sugerencias.

Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm.

Por el momento la línea telefónica de asignación de citas ya se encuentra restablecida

Se explica el formato de PQRSDf su función y el diligenciamiento adecuado.

Se socializa también el formato de la encuesta global de satisfacción del cliente externo.

Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.

Se procede a la apertura de buzón se encuentra 2 formatos de PQRSDf distribuidas así: una queja y una sugerencia.

- ANEXOS:**
- ↓ Registro fotográfico
 - ↓ Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:



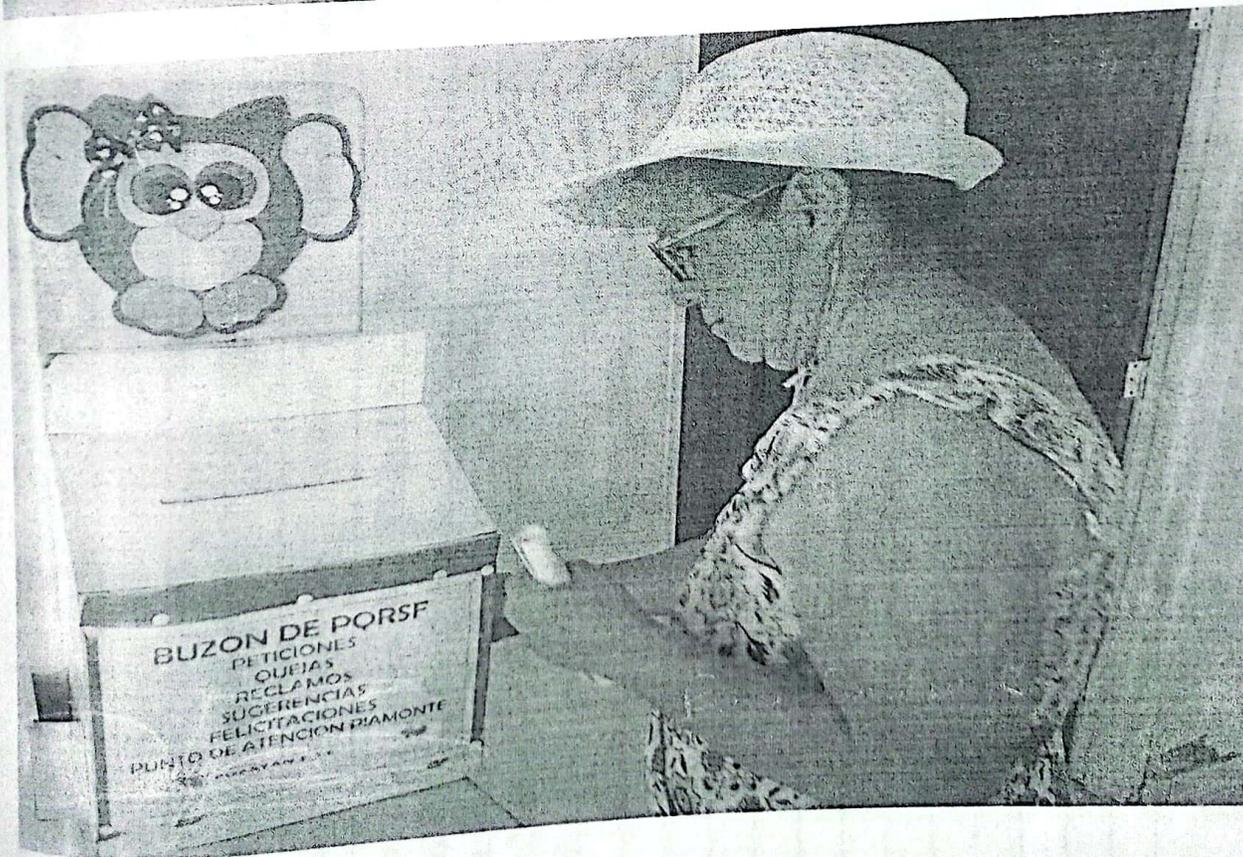
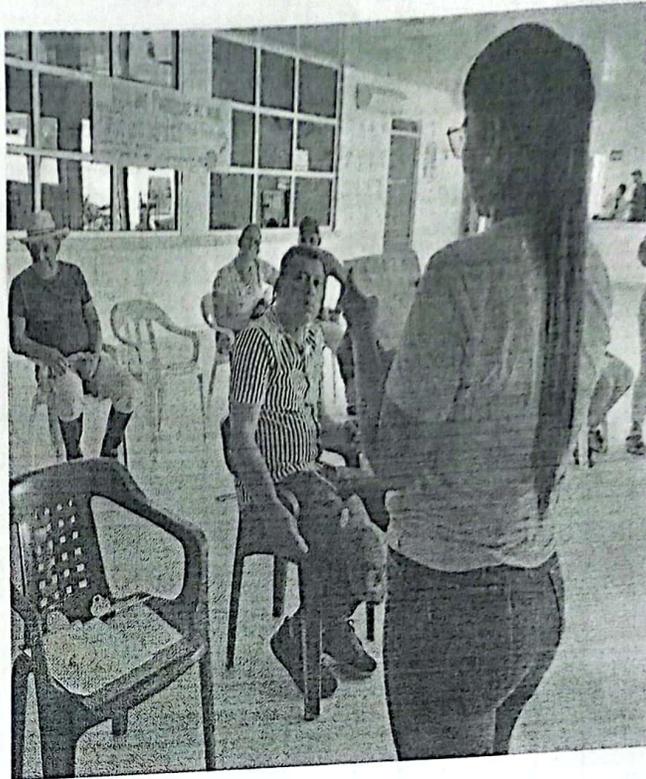
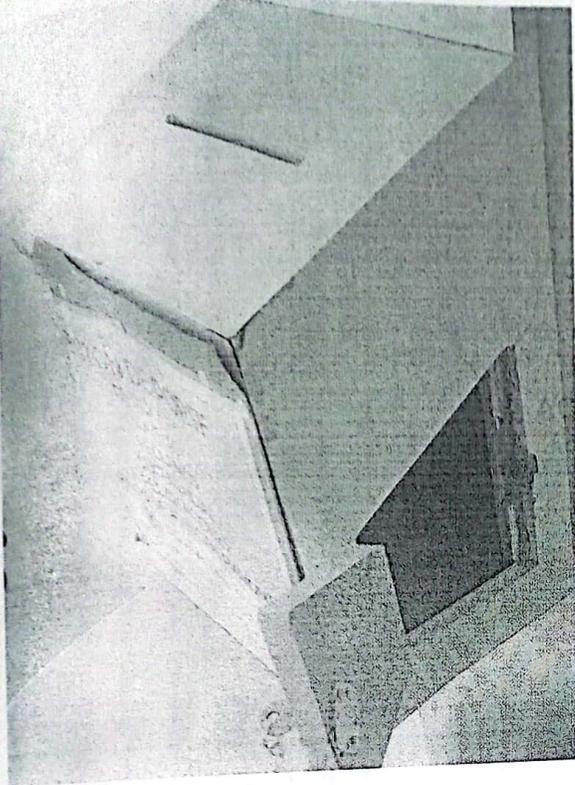
DIELA YANETH BURBANO MACIAS

COORDINADORA PAP

Rocio Carabali

ALBA ROCIO CARABALI

↓ Registro fotográfico.



Piamonte, 21 de septiembre de 2023.

Señora:
MARIA FORERO
Celular: 3108093463
Dirección: Salida a Mirafior

ASUNTO: Respuesta radicado 2309209992995

Cordial Saludo.

En respuesta a la queja con radicado 2309209992995, evidenciada a través de buzón de sugerencias, posteriormente fue radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora María Forero, donde solicita mejor atención y solución a la entrega de medicamentos en farmacia de AIC.

La E.S.E Popayán, punto de Atención Piamonte, desde el área de SIAU me permito informar que su queja se direcciono a la Eps AIC y a la farmacia AUDIFARMA encargada de entregar los medicamentos en el municipio de Piamonte, hecho del cual dio trámite de respuesta al hecho.

Se recomienda llenar los campos requeridos en el formato PQRS en especial número de celular y firma y la evidencia correspondiente en este caso la formula, con el fin de mejorar la oportunidad de respuesta.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y de igual forma agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

De igual manera, nos permitimos comunicarle que estaremos prestos a atender cualquier otra inquietud que usted pudiera tener a futuro.

Agradecemos su atención.

Cordialmente



Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó: Rocío Carabalí Castillo

Página 1 de 1

Piamonte, 20 de septiembre de 2023.

Oficina
AIC
Piamonte- Cauca

ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJA No. RADICADO 2309209992995

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de buzón de sugerencias, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora Maria Liliana Forero; quien solicita se mejore el servicio de farmacia.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE. LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo, DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica siaupopayan@esepopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

EL SERVICIO DE FARMACIA ES MUY MALO, MALA ATENCION CUANDO NO HAY EL MEDICAMENTO NO DAN SOLUCION

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



Diela Yaneth Burbano Macías
Aliado participante SINTRAUNPROS
Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.
Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Proyecto Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó Alba Rocío Carabali



Calle 11 No. 9N- 12 2do piso
Popayán – Cauca
Tel: 3105934560
siempresalud@hotmail.com

Piamonte, 20 de septiembre de 2023.

Oficina
AIC
Piamonte- Cauca

ASUNTO: NOTIFICACION QUEJA No. RADICADO 2309209992995

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de buzón de sugerencias, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora Maria Liliana Forero; quien solicita se mejore el servicio de farmacia.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE. LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo, DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica siaupopayan@esepopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

EL SERVICIO DE FARMACIA ES MUY MALO, MALA ATENCION CUANDO NO HAY EL MEDICAMENTO NO DAN SOLUCION

Agradecemos su atención.

Institucionalmente

Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado partícipe SINTRAUNPROS
Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.
Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó: Alba Rocío Carabali

31/02/23, 7:45

Gmail - TRAZABILIDAD QUEJA MARIA FORERO

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E
NIT 900 145.579 1

PQR-01

Version 3

Fecha: Junio 2017

Pag 1 de 1

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros usuarios se pone a disposición el presente formato para poder atender y solucionar cualquier inquietud acerca de nuestros servicios prestados.

-FORMATO PQRSF-

FECHA:

Hora:

Lugar de atención

PQRSF #

(Espacio reservado para le E.S.E)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO):

Maria Forero

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD:

R.C

T.I

C.C

C.E

NÚMERO DE IDENTIFICACION:

CELULAR O FIJO:

DIRECCION:

CORREO ELECTRONICO:

TIPO DE SOLICITUD:

PETICION

QUEJA

RECLAMO

SUGERENCIA

FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

El servicio de farmacia es muy malo.
Mala atención cuando no hay el medicamento no dan solución.

FIRMA

Radicado 2309209992995.

Para: SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

Cordial Saludo,

Atendiendo a sus requerimiento por "QUEJA" frente a inconveniente, con la usuaria MARIA FORERO identificada con CC. 38261238, manifestamos lo siguiente:

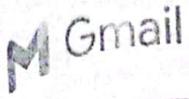
PRIMERO: Se realiza rastreo a través de nuestros sistemas de información y se establece que la usuaria MARIA LILIA FORERO CARDENAS, identificada con CC. 38261238 no tiene medicamentos pendientes con nuestros puntos de dispensación CENCOIC.

SEGUNDO: Lo anterior en el entendido de que una vez se realiza el proceso de radicación de la formula médica por parte del usuario o acudiente, es obligación de la droguería realizar la entrega de los medicamentos prescritos dentro de los términos establecidos por ley. Si el medicamento no se encontrara en el punto se facilitará documento de pendiente el cual soporta la radicación de la formulación (No se adjunta soporte).

TERCERO: Para tener un contexto más amplio del inconveniente, se realiza llamada telefónica a la usuaria, al número telefónico 3108093463 la cual nos resalta lo ya descrito en el "FORMATO PQR" adjunto, por ende, se le manifiesta que es necesario registro o soporte frente al inconveniente presentado al referir: "Cuando no hay medicamento no hay solución"

5/10/23, 7:45

Gmail - TRAZABILIDAD QUEJA MARIA FORERO



SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

TRAZABILIDAD QUEJA MARIA FORERO

3 mensajes

SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

21 de septiembre de 2023, 14:29

Para: Aic Piamonte <atencionpiamonte@gmail.com>, notificacionesjudiciales@aicsalud.org.co

Buenas tardes se pone en conocimiento para mejorar la calidad del servicio

Diela Yaneth Burbano Macias
Aux. Enfermería SIAU
Punto de Atención Piamonte
cel. 3214787710

2 adjuntos

trazabilidad PQRS Maria Forero.pdf
358K

QUEJA MARIA FORERO.pdf
660K

SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

2 de octubre de 2023, 16:06

Para: notificacionesjudiciales@cencoic.com.co

Buenas tardes adjunto queja para sus fines pertinentes
[El texto citado está oculto]

2 adjuntos

trazabilidad PQRS Maria Forero.pdf
358K

QUEJA MARIA FORERO.pdf
660K

4 de octubre de 2023,
11:14

notificacionesx notificacionesjudiciales@cencoic.com.co
<notificacionesjudiciales@cencoic.com.co>
Para: SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

Cordial Saludo,

Atendiendo a sus requerimiento por "QUEJA" frente a inconveniente, con la usuaria MARIA FORERO identificada con CC. 38261238, manifestamos lo siguiente:

PRIMERO: Se realiza rastreo a través de nuestros sistemas de información y se establece que la usuaria MARIA LILIA FORERO CARDENAS, identificada con CC. 38261238 no tiene medicamentos pendientes con nuestros puntos de dispensación CENCOIC.

SEGUNDO: Lo anterior en el entendido de que una vez se realiza el proceso de radicación de la formula médica por parte del usuario o acudiente, es obligación de la droguería realizar la entrega de los medicamentos prescritos dentro de los términos establecidos por ley. Si el medicamento no se encontrara en el punto se facilitará documento de pendiente el cual soporta la radicación de la formulación (No se adjunta soporte).

TERCERO: Para tener un contexto más amplio del inconveniente, se realiza llamada telefónica a la usuaria, al número telefónico 3108093463 la cual nos resalta lo ya descrito en el "FORMATO PQR" adjunto, por ende, se le manifiesta que es necesario registro o soporte frente al inconveniente presentado al referir: "Cuando no hay medicamento no hay solución"

1/2

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=5b1014f2b1&view=pt&search=all&permthid=thread-a:r5217405513595630928&simpl=msg-a:r832308911606833...>

023.7.45

Gmail - TRAZABILIDAD QUEJA MARIA FORERO

Esta información es necesaria para de esta forma realizar la trazabilidad de cada caso en particular e implementar los planes de acción y mejoramiento pertinentes.

CUARTO. Por último agradecemos se den a conocer sus observaciones toda vez que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento continuo en la prestación del servicio, en favor de todos nuestros usuarios; con el objetivo siempre de nuestra cooperativa CENCOIC en el mejoramiento continuo, en la prestación del servicio que realizamos como proveedores de tecnologías en salud.

De manera respetuosa damos respuesta a la solicitud de información, esperando haber dado claridad, al caso de la usuaria MARIA FORERO identificada con CC. 38261238.

Cordialmente,
[El texto citado está oculto]

Área Jurídica, Departamento de Medicamentos - CENCOIC.
Celular: 3122580658 - 3123650808.

Prueba electrónica: Este mensaje se considera comunicación oficial conforme a lo señalado por las Leyes 527 del 18-08-1999 y 962 de 2005 (Art. 10), reconocimiento jurídico admisible como prueba, estableciendo que un mensaje de datos transferido por medio electrónico tiene total validez y será admisible como un medio de prueba.

Piamonte, 20 de septiembre de 2023.

Dra.
ALBA ROCIO CARABALI CASTILLO
Coordinadora
Punto de Atención Piamonte

ASUNTO: NOTIFICACIÓN SUGERENCIA No. RADICADO 2309209998709

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Sugerencia evidenciada a través de buzón de sugerencias, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta a por la señora Maria Belma Londoño; quien solicita dispensador de agua y se prenda el TV por lo que se requiere el recurso y viabilidad de compra del dispensador de agua y el control (perdido) del TV que fue comprado por esfuerzo y aporte de los trabajadores del PAP.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE. LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo, DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica siaupopayan@esepopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

DEBERIAN PONER UN DISPENSADOR DE AGUA POTABLE PARA EL CONSUMO DEL USUARIO, YA QUE POR AQUÍ CERCA NO HAY TIENDAS NI DONDE COMPRAR Y POR FAVOR QUE PRENDAN EL TELEVISOR PARA DISTRAERSEN MIENTRAS NOS LLAMAN, GRACIAS.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado partícipe SINTRAUNPROS
Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.
Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó: Alba Rocio Carabali

*Revisó Carabali
4:03 pm
29-09-23.*



REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E.
 NIT 900.145.579-1
 -FORMATO PQRSF-

PC
 Tel

PSI-01
 Versión 3
 Fecha: Junio 2017
 Pág 1 de 1

28 - Agosto - 2023

deberían de poner un dispensador de agua potable para el consumo del usuario, ya que por aquí cerca no hay tiendas ni donde comprar y por favor que prendan el televisor para distenderse mientras nos llaman, Gracias.

FIRMA *Maria Belma Londono*
 40775080

Radicado: 2309209998709

Agradecemos su atención.

Cordialmente

Diela Yaneth Burbano Macías
 Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
 Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU
 Empresa Social del Estado Popayán ESE

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías- Afiliada participe Asintraunpros- Apoyo SIAU
 Revisó y aprobó: Rocío Carabalí Castillo- Coordinadora Punto de Atención Piamonte

Piamonte, 21 de septiembre de 2023.

Señora:
MARIA BELMA LONDOÑO MENDEZ
Celular: 3134820641
BARRIO EL CENTRO

ASUNTO: Respuesta radicado 2309209998709

Cordial Saludo.

En respuesta a la sugerencia con radicado 2309209998709, evidenciada a través de buzón de sugerencias, posteriormente fue radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora María Belma Londoño Méndez, donde sugiere compra de dispensador de agua y se prenda el televisor de sala de espera.

La E.S.E Popayán, punto de Atención Piamonte, desde el área de coordinación y SIAU se permite informar que su sugerencia se direcciono desde SIAU a coordinación.

Agradeciendo su sugerencia; nos permitimos informar que en procura activar el servicio de tv, llevaremos su inquietud hasta el área de sistemas de la ESE Popayán, quienes son los encargados de efectuar los permisos para acceder a las redes de internet a través de wifi además del ingreso a las diferentes plataformas o aplicaciones digitales, en cuanto al dispensador de agua en este momento el áreas administrativa no cuenta con presupuesto para realizar dicha compra, sin embargo tendremos en cuenta esta sugerencia y la posibilidad de realizar acciones de gestión para la consecución del insumo.

Esperamos que este hecho no haya generado impactado en sus expectativas de servicio y de igual forma agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

De igual manera, nos permitimos comunicarle que estaremos prestos a atender cualquier otra inquietud que usted pudiera tener a futuro.

Agradecemos su atención.

Cordialmente



Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías- Afiliada participe Asintraunpros- Apoyo SIAU
Revisó y aprobó: Rocío Carabalí Castillo- Coordinadora Punto de Atención Piamonte

WhatsApp Web interface showing a chat with Maria Londoño Usuaría. The chat history includes:

- Message from Maria Londoño Usuaría: "Me permito dar respuesta a su sugerencia de acuerdo a la respuesta de coordinación" (12:30 p.m.)
- Message from Maria Londoño Usuaría: "bueno señora" (12:31 p.m.)
- Message from Maria Londoño Usuaría: PDF file "RTA SUGERENCIA MARIA LONDOÑO o k.pdf" (4:23 p.m.)
- Message from Maria Londoño Usuaría: PDF file "SUGERENCIA MARIA LONDOÑO.pdf" (4:22 p.m.)
- Message from Maria Londoño Usuaría: PDF file "SUGERENCIA MARIA LONDOÑO.pdf" (4:23 p.m.)
- Message from Maria Londoño Usuaría: PDF file "SUGERENCIA MARIA LONDOÑO.pdf" (4:23 p.m.)

The contact list on the left includes:

- Archivados
- Maria Londoño Usuaría (4:23 P.M.)
- Ivan Gaitan (4:14 P.M.)
- +57 323 8154239 (4:14 P.M.)
- Mercado libre piamonte (4:09 P.M.)
- Sandra Profamilia Nueva Eps (4:05 P.M.)

The bottom of the screen shows a text input field with the placeholder "Escribe un mensaje" and a microphone icon.

NOMBRE DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIAL	3:00 pm	HORA FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
24					14	09	2023

ORDEN DEL DIA

- Saludo de bienvenida y presentación
- Invitación de mecanismo de participación
- Apertura y lectura de documentos encontrados en el buzón
- Socialización de próximas fechas de apertura.

CITADOS:

- Usuarios
- Liga de usuarios
- Instituciones competentes.

ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA

DESARROLLO:

1. El día 14 del mes de septiembre de 2023 con representación de la liga de usuarios, y en presencia de delegada de la secretaria de salud y algunos usuarios se procede con la reunión para la apertura de buzón.

La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistentes.

Informa y educa sobre el procedimiento de SIAU y mecanismo de participación a través de buzón de sugerencias.

Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm.

Por el momento hay dos líneas telefónicas de asignación de citas las cuales se dan a conocer.

Se explica el formato de PQRSDf su función y el diligenciamiento adecuado.

Se socializa también el formato de la encuesta global de satisfacción del cliente externo.

Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.

Se procede a la apertura de buzón sin evidencia de PQRSDf

ANEXOS:

- ↓ Registro fotográfico
- ↓ Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:



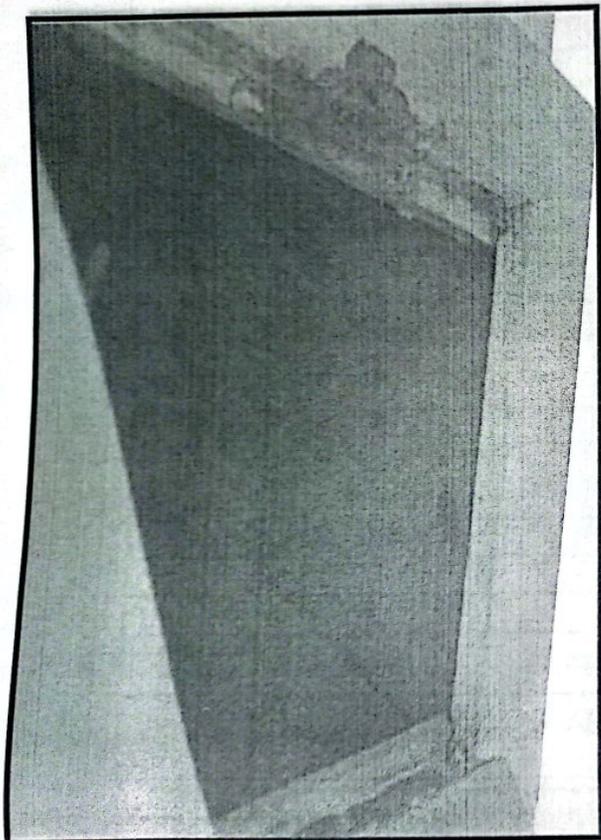
DIELA YANETH BURBANO MACIAS

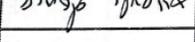
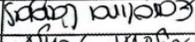
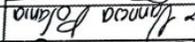
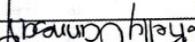
CORDINADORA PAP



ALBA ROCIO CARABALI

↓ Registro fotográfico.



NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MUNICIPIO
x Kelly Romo Ortiz	160907786	390627823	kellyromos@gmail.com		
Diana Lilliana Vargas	1083889145	3239774488	dianavargas@laposte.net		
x Carlos Vanessa (Pante)	117922384	310751331	carlosv@laposte.net		
x Los Hermanos Villar	18108128	3239478744	loshermanosvillar@gmail.com		
Kelly Polania Tique	117513353	310751331	kellypolania@laposte.net		

REUNION - MOTIVO:	Apertura de buzón	
FECHA Y HORA:	14-09-2023 3:00 PM.	
LUGAR:	PAP	

NOMBRE DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No 25	HORA INICIAL 3:00 pm	HORA FINAL 3:30 pm	DIA 21	MES 09	AÑO 2023
----------------------	--------------------------------	------------------------------	------------------	------------------	--------------------

ORDEN DEL DIA
 Saludo de bienvenida y presentación
 Invitación de mecanismo de participación
 Apertura y lectura de documentos encontrados en el buzón
 Socialización de próximas fechas de apertura.

CITADOS:
 Usuarios
 Liga de usuarios
 Instituciones competentes.

ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA

DESARROLLO:

1. El día 21 del mes de septiembre de 2023 si representación de la liga de usuarios, y en presencia de delegada de la secretaria de salud y algunos usuarios se procede con la reunión para la apertura de buzón.
 La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistentes.
 Informa y educa sobre el procedimiento de SIAU y mecanismo de participación a través de buzón de sugerencias.
 Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm.
 Por el momento hay dos líneas telefónicas de asignación de citas las cuales se dan a conocer.
 Se explica el formato de PQRSDF su función y el diligenciamiento adecuado.
 Se socializa también el formato de la encuesta global de satisfacción del cliente externo.
 Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.
 Se procede a la apertura de buzón sin evidencia de PQRSDF

ANEXOS:
 ↓ Registro fotográfico
 ↓ Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:

DIELA YANETH BURBANO MACIAS

CORDINADORA PAP

ALBA ROCIO CARABALI



Sistema Gestión de Calidad

ACTA

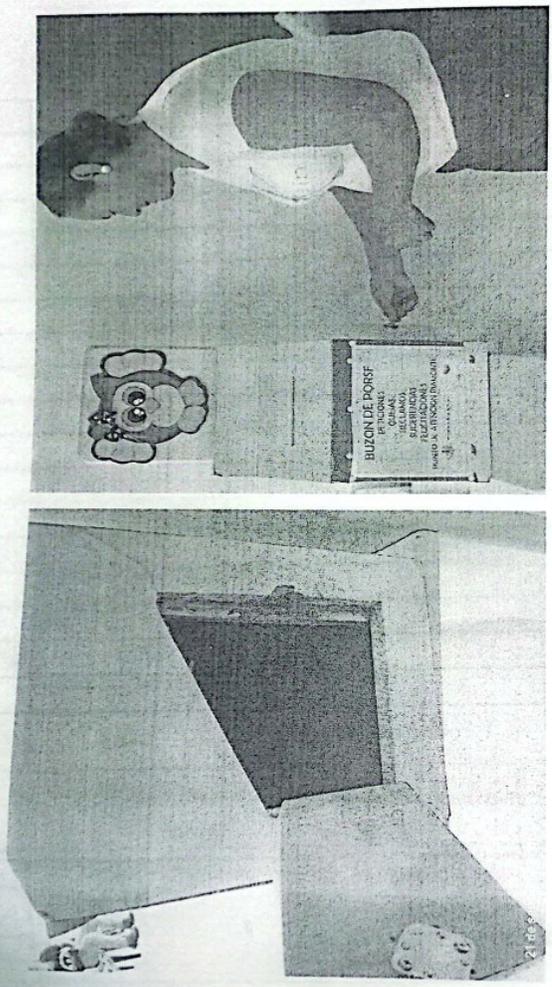
FPD-05

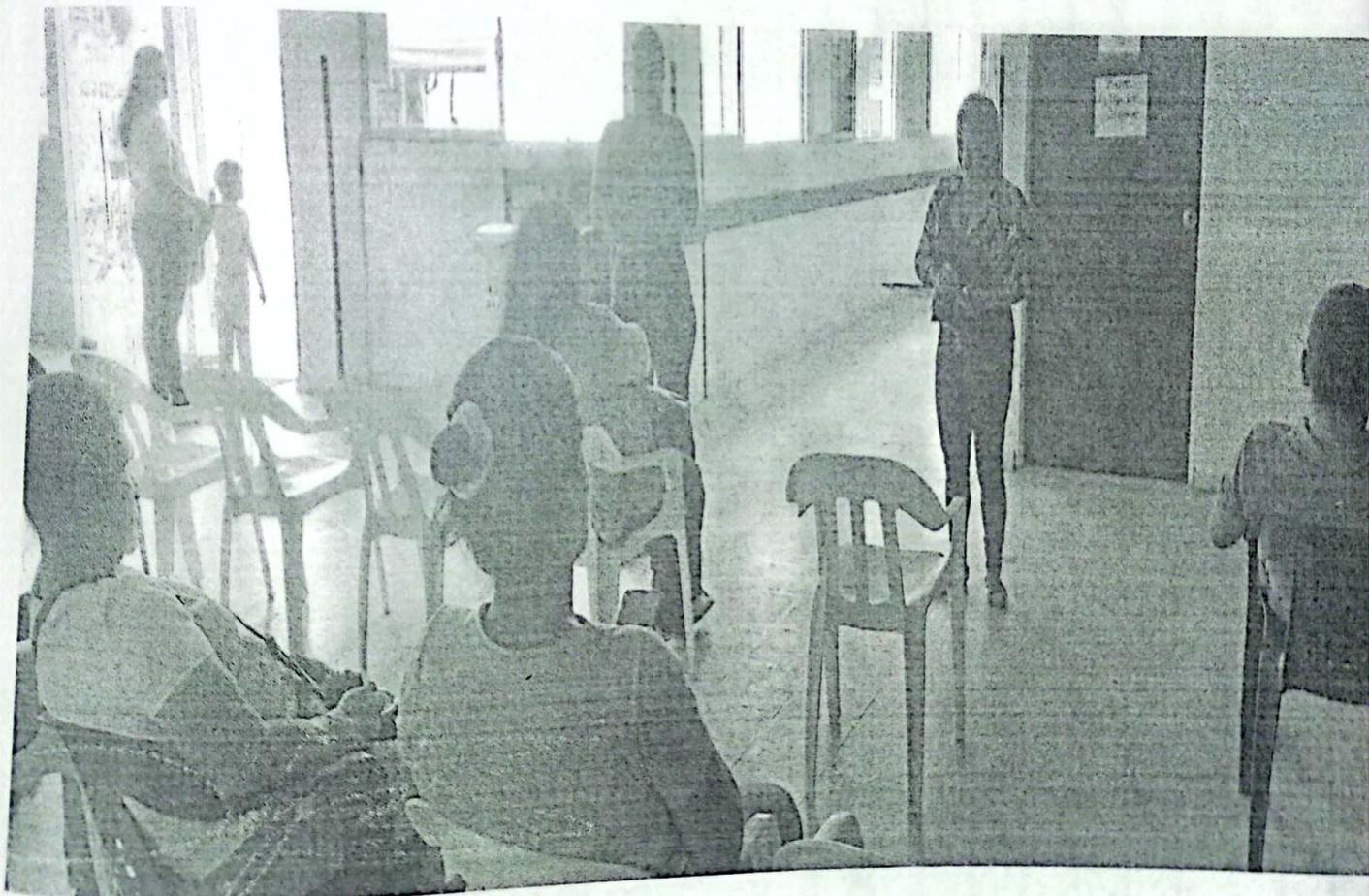
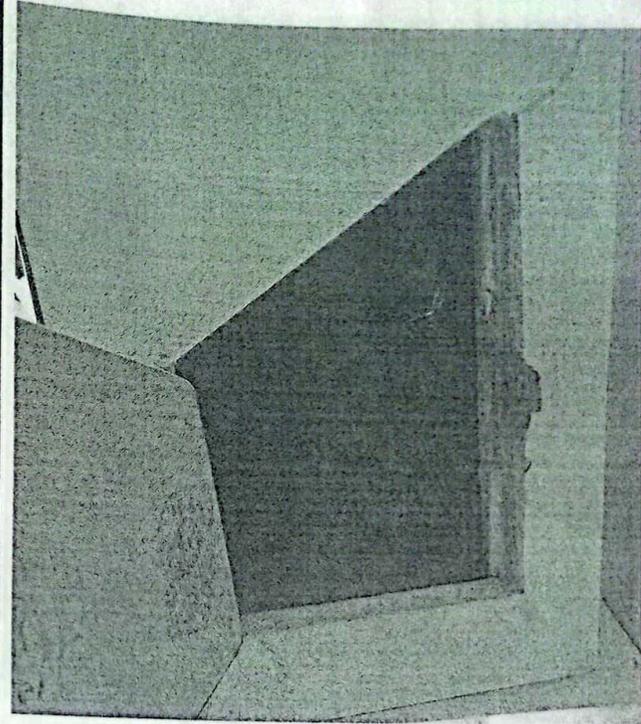
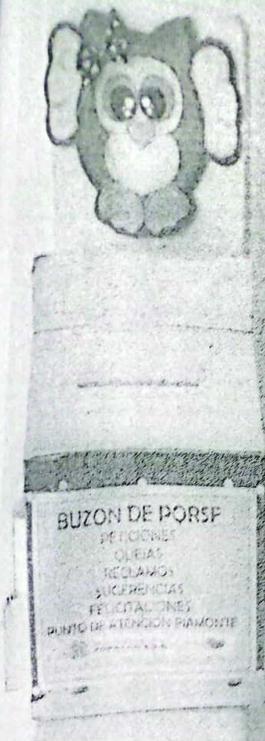
Versión 3

Fecha: ABRIL 2017

Página 2 de 2

↓ Registro fotográfico.





Piamonte, 20 de septiembre de 2023.

Dra.
ALBA ROCIO CARABALI CASTILLO
Coordinadora
Punto de Atención Piamonte

DIEGO FELIPE FRANCO
Coordinador Administrativo,
Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad SINTRAUNPROS.
adm.siempresalud@gmail.com

ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJA No. RADICADO 2309209997343

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de correo electrónico direccionada desde la SSM, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta a por la señora Yised Alejandra Muñoz Montiel; quien solicita en el área de facturación se conteste el teléfonos para sacar citas.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE. LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo, DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica siaupopayan@esepopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

MI QUEJA ES PORQUE SOY DEL CAMPO SE ME DIFICULTA SALIR AL PUEBLO Y LLAMO PARA SACAR CITA MEDICA Y NUNCA CONTESTAN Y CUANDO NO CONTACTAN LO TIENEN APAGADO ME COMUNICO A LA LINEA 3142242655

Agradecemos su atención.

Institucionalmente

*Diego Franco
1:43 pm
20-09-23 pm*

Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado participante SINTRAUNPROS
Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.
Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó: Alba Rocio Carabali

To: GERENCIA ESE POPAYAN <Gerencia@esepopayan.gov.co>, coordinacion
piamonte <pap.coordinacion@gmail.com>, SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

Buenos dias

Cordial y atento saludo,

El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. " _Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción_ "; se permite requerir, se dé respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficie a los usuarios y comunidad en general, la señora YISETH ALEJANDRA MUÑOZ MONTIEL identificada con CC: 1117554379; interpone la PQRS 128, se recuerda que según el Decreto 19 de 2012 en su ARTÍCULO 123. Programación de citas de garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley. La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación._

El incumplimiento de esta disposición acarreará las sanciones previstas en la ley.

PARÁGRAFO. El Ministerio de Salud y Protección Social podrá determinar las excepciones a lo dispuesto en este artículo para las zonas geográficas con restricción de oferta de salud y condiciones de acceso_".

Se anexa PQRS 128.
Popayán, 21 de septiembre de 2023

Doctora
AMANDA GRAJALES POSCUE
Apoyo de Aseguramiento
Sistema de Atención a la Comunidad SAC
Secretaría de Salud y Protección Social
Piamonte – Cauca

ASUNTO: Respuesta queja de usuaria Yiseth Alejandra Muñoz Montiel

Cordial Saludo.

En respuesta a la solicitud radicada a nombre de la usuaria YISETH ALEJANDRA MUÑOZ MONTIEL CC 1117554379 con relación al agendamiento de citas médica desde la oficina atención al usuario nos permitimos informar. Se realiza seguimiento de atenciones de salud recibidas a la paciente en mención, en registros de atención médica en el transcurso de mes de septiembre se cuenta con atención médica en la fecha el día 14/09/2023 motivo de consulta sintomatología respiratoria con plan de manejo medicofarmacológico, una segunda consulta el día 15/09/2023 con motivo para ingreso de programa de planificación familiar, así mismo se cuenta con registro de atención por el programa de planificación familiar el día 18/09/2023. Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar la usuaria cuenta con acceso al servicio de manera oportuna según la necesidad requerida.

Se realiza comunicación telefónica con usuaria con el fin de realizar socialización de líneas y modalidades habilitadas en la unidad de atención de Piamonte para el acceso a los servicios.

Nos permitimos informar la Empresa Social de Estado Popayán ESE punto de atención de Piamonte para la solicitud de citas el usuario puede realizarlo a través de los siguientes medios:

Llamadas:
Citas Médicas: línea celular 3142242655 con el horario de atención de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 am a 12:00

TRAZABILIDAD PQRS YISETH MUÑOZ

1 mensaje

SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>
Para: talentohumano.sintraumpros@gmail.com

21 de septiembre de 2023, 14:18

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y remitidas al funcionario competente. La dependencia o funcionario que reciba la queja o reclamo, deberá firmar la constancia de recibo de la misma, con la indicación del día y la hora",

Con base a lo anterior esta queja se direcciona a coordinación para su conocimiento con recibido, al área de facturación sin recibido.

--
Diela Yaneth Burbano Macias
Aux. Enfermería SIAU
Punto de Atención Piamonte
cel: 3214787710

4 adjuntos

-  **Oficio Pqrs 128.pdf**
389K
-  **trazabilidad PQRS Yised Muñoz factur sin recibido.pdf**
337K
-  **PQRS 128.pdf**
506K
-  **trazabilidad PQRS Yised Muñoz.pdf**
394K

m. y de 3:00 pm a 5:00 pm.

Citas Odontológicas: línea celular 3022437139 con el horario de atención de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 am a 12:00 m. y de 3:00 pm a 5:00 pm.

Presencial

En el horario de lunes a viernes (no festivos) 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm

Agradezco su atención

Cordialmente

ORIGINAL FIRMADO

LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ

Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS

Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU

Empresa Social del Estado Popayán ESE

 **Yiseth Alejandra Muñoz Montiel.pdf**
150K

Popayán, 21 de septiembre de 2023

Doctora
AMANDA GRAJALES POSCUE
Apoyo de Aseguramiento
Sistema de Atención a la Comunidad SAC
Secretaría de Salud y Protección Social
Piamonte – Cauca

ASUNTO: Respuesta queja de usuaria Yiseth Alejandra Muñoz Montiel

Cordial Saludo.

En respuesta a la solicitud radicada a nombre de la usuaria **YISETH ALEJANDRA MUÑOZ MONTIEL CC 1117554379** con relación al agendamiento de citas médica desde la oficina atención al usuario nos permitimos informar.

Se realiza seguimiento de atenciones de salud recibidas a la paciente en mención, en registros de atención médica en el transcurso de mes de septiembre se cuenta con atención médica en la fecha el día 14/09/2023 motivo de consulta sintomatología respiratoria con plan de manejo medicofarmacológico, una segunda consulta el día 15/09/2023 con motivo para ingreso de programa de planificación familiar, así mismo se cuenta con registro de atención por el programa de planificación familiar el día 18/09/2023. Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar la usuaria cuenta con acceso al servicio de manera oportuna según la necesidad requerida.

Se realiza comunicación telefónica con usuaria con el fin de realizar socialización de líneas y modalidades habilitadas en la unidad de atención de Piamonte para el acceso a los servicios.

Nos permitimos informar la Empresa Social de Estado Popayán ESE punto de atención de Piamonte para la solicitud de citas el usuario puede realizarlo a través de los siguientes medios:

Llamadas:

Citas Médicas: línea celular 3142242655 con el horario de atención de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 am a 12:00 m. y de 3:00 pm a 5:00 pm.

Citas Odontológicas: línea celular 3022437139 con el horario de atención de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 am a 12:00 m. y de 3:00 pm a 5:00 pm.

Presencial

En el horario de lunes a viernes (no festivos) 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm

Agradezco su atención

Cordialmente



LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ
Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE



Yise Muñoz

Información de contacto

321 9164987
Móvil, Claro

Conectarse mediante



Historial de comunicación

9:21 a. m.
321 9164987 (1m 19s)

Información detallada con porcentajes Yise Muñoz

Duración de la llamada

Total	Salientes	Entrantes
2m 59s	1m 19s	1m 40s

Notas



 NIT 817 000 992 -5	ALCALDIA MUNICIPAL DE PIAMONTE CAUCA	Código: CO.06 F.03
	COMUNICADOS OFICIALES ASEGURAMIENTO	Versión: 01
		Fecha: 16/12/2015
		Página 1 de 1

Piamonte Cauca, 18 de agosto del 2023

Doctora:
ZULLI BERNARDA RUIZ MENESES
 Gerente Empresa Social del Estado ESE- Popayán
 Correo: gerencia@esepopayan.gov.co
 Teléfono: 8333000
 Ciudad: Popayán Cauca

Doctora:
ALBA ROCIO CARABALI
 Coordinadora Punto Atención Piamonte
 Correo: pap.coordinacion@gmail.com
 Teléfono: 3107850796
 Ciudad: Piamonte Cauca

Ref.: Garantía de los servicios de salud para sus afiliados

Cordial y atento saludo,

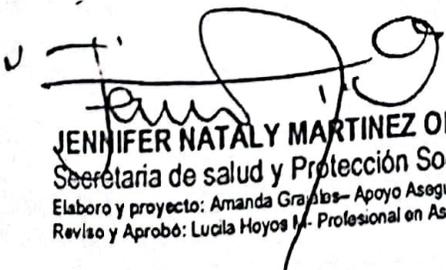
El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. "**Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción**"; se permite requerir, se dé respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficie a los usuarios y comunidad en general, la señora **YISETH ALEJANDRA MUÑOZ MONTIEL** identificada con CC: 1117554379; interpone la PQRS 019, Se recuerda que según el decreto 19 de 2012 en su **ARTÍCULO 123. Programación de citas de consulta general. "Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley. La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación. El incumplimiento de esta disposición acarreará las sanciones previstas en la ley.**

PARÁGRAFO. El Ministerio de Salud y Protección Social podrá determinar las excepciones a lo dispuesto en este artículo para las zonas geográficas con restricción de oferta de salud y condiciones de acceso".

Por lo anterior agradezco su atención y gestión, quedo atenta a dicha solicitud a la PQRS, cualquier información remitir al correo secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co

Se anexa PQRS 128.

Institucionalmente,


JENNIFER NATALY MARTINEZ ORTEGA
 Secretaria de salud y Protección Social
 Elaboro y proyecto: Amanda Grajales- Apoyo Aseguramiento
 Reviso y Aprobó: Lucía Hoyos M.- Profesional en Aseguramiento

MUNICIPALIDAD DE PIAMONTE CAUCA
 NIT 817 000 992 -5
 Recibido por: *[Signature]*
 Fecha: 18 Agosto 2023
 Hora: 9:56 am
 N°: 3689

¡Experiencia y humildad al servicio de la comunidad!
www.piamonte-cauca.gov.co - Email: secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co

Piamonte, 20 de septiembre de 2023.

Dra.
ALBA ROCIO CARABALI CASTILLO
Coordinadora
Punto de Atención Piamonte

DIEGO FELIPE FRANCO
Coordinador Administrativo.
Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad SINTRAUNPROS.
sdm.siempresalud@gmail.com

ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJA No. RADICADO 2309209997343

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de correo electrónico direccionada desde la SSM, radicada en la Plataforma de PQRSDf del Punto de Atención Piamonte, interpuesta a por la señora Yised Alejandra Muñoz Montiel; quien solicita en el área de facturación se conteste el teléfonos para sacar citas.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE. LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo, DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica siaupopayan@esepopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

MI QUEJA ES PORQUE SOY DEL CAMPO SE ME DIFICULTA SALIR AL PUEBLO Y LLAMO PARA SACAR CITA MEDICA Y NUNCA CONTESTAN Y CUANDO NO CONTESTAN LO TIENEN APAGADO ME COMUNICO A LA LINEA 3142242655

Agradecemos su atención.

Institucionalmente

*Done Carabali
K. 4.3 pm
20-09-23 pm*

Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado participante SINTRAUNPROS
Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.
Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Proyecto: Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó: Alba Pardo Carabali



Panamonte, 20 de septiembre de 2023.

AREA
Facturación
Punto de Atención Panamonte

ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJA No. RADICADO 2309209997343

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de correo electrónico direccionada desde la SSM, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Panamonte, interpuesta a por la señora Yiseld Alejandra Muñoz Montiel; quien solicita en el área de facturación se conteste el teléfonos para sacar citas.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberían ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE. **LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo, DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora**", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica sianupopayan@eseppopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

MI QUEJA ES PORQUE SOY DEL CAMPO SE ME DIFICULTA SALIR AL PUEBLO Y LLAMO PARA SACAR CITA MEDICA Y NUNCA CONTESTAN Y CUANDO NO CONSTASTAN LO TIENEN APAGADO ME COMUNICO A LA LINEA 3142242655

Agradecemos su atención.

Institucionalmente

Dieila Yanech Burbano Macías

Afiliado participante SINTRAUNPROS
Atención al Usuario

Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario
Empresa Social del Estado E. S. E. Popayán

Proyecto: Deda Yanech Burbano Macías
Revisor: Alba Rocío Carabali

Se pide Recibido al area de Logística el no dar ningún manifestación que no va recibida a nombre de el. se dirigida a la EST Popayan x divergencia a la que se a quien se le da lo tanto pedir el no contestar de esta



REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 MUNICIPIO DE PIAMONTE
 ALCALDIA MUNICIPAL
 NIT. 817.000.992 - 9



SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD - SAC
 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

PORSF No.	128
FECHA DE RADICACION	18-08-2013
INSTITUCION COMPROMETIDA EN LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION	Empresa Social del Estado .E.S.E. Y P.R.D. de Ferrocarril Piamonte P.A.P
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O FELICITACION	Queda

DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION
 m. Quiso es por que soy del campo se me dificulta salir al pueblo y llamo para sacar cita medica y nunca contesta y cuando no contestan lo tienen aragado.
 me comunito a la linea 314 224 2655

SOLICITUD:

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Yiseth Alejandra Muñoz Montoya
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	107554339
DIRECCION:	SOMONTE
CELULAR NO.:	3219784989
FIRMA DEL RESPONSABLE POR:	Yiseth Muñoz

RESPONSABLE DEL MANEJO DE LAS PQRS:	Amanda Grajales Poscúe
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	1060207760
CARGO:	Adoyo Aseguramiento
FIRMA DEL RESPONSABLE POR:	Amanda Grajales



ALCALDIA MUNICIPAL DE PIAMONTE CAUCA		Código CO.08 F.03
COMUNICADOS OFICIALES		Verific: 01
ASEGURAMIENTO		Fecha: 16/12/2015
Piamonte Cauca, 18 de agosto del 2023		Página 1 de 1

Doctora:
ZULLI BERNARDA RUIZ MENESES
 Gerente Empresa Social del Estado ESE - Popayán
 Correo: gerencia@esedopayan.gov.co
 Teléfono: 8333000
 Ciudad: Popayán Cauca

Doctora:
ALBA ROCIO CARBALI
 Coordinadora Punto Atención Piamonte
 Correo: paia.coordinacion@gmail.com
 Teléfono: 3107850796
 Ciudad: Piamonte Cauca

Cordial y atento saludo,

Ref.: Garantía de los servicios de salud para sus afiliados

El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. "Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción", se permite requerir, se dé respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficien a los usuarios y comunidad en general, la señora **YISETH ALEJANDRA MUÑOZ MONTEL** identificada con CC: 1117554379; interpone la PORS 019. Se recuerda que según el decreto 19 de 2012 en su ARTICULO 123. Programación de citas de consulta general. "Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley. La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación. El incumplimiento de esta disposición acarreará las sanciones previstas en la ley. **PARAGRAFO. El Ministerio de Salud y Protección Social podrá determinar las excepciones a lo dispuesto en este artículo para las zonas geográficas con restricción de oferta de salud y condiciones de acceso.**"

Por lo anterior agradezco su atención y gestión, quedo atenta a dicha solicitud a la PORS, cualquier información remitir al correo secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co

Se anexa PORS 128.

Institucionalmente,

JENIFER NATALY MARTINEZ ORTEGA

Secretaria de salud y Protección Social
 Elaboro y proyecte: Arantxa Giraldo - Apoyo Administrativo
 Revisó y Aprobó: Lucía Hoyos - Profesional en Asesoramiento

MUNICIPIO DE PIAMONTE CAUCA
 Recibido por: *[Firma]*
 Fecha: 18 de Agosto de 2023
 No. 26894

!Experiencia y humildad al servicio de la comunidad!

WWW.piamonte-cauca.gov.co - Email: secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co



REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 MUNICIPIO DE PIAMONTE
 ALCALDIA MUNICIPAL
 NIT. 817.000.992 - 5



SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD - SAC
 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

PQRSF No.	143
FECHA DE RADICACION	21-09-2023
INSTITUCION COMPROMETIDA EN LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION	Queja
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O FELICITACION	P. A. P.

DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION
 La Señora Glorita Esperanza Quinto interpuso la queja al area de urgencias del PNH de Kinesis Piamonte; debido a que el día 20-09-2023 a las 6:00pm Pomedio, Inisio por medio de llamado telefonica para que fueran a su casa a recoger en ambulancia a su esposo que sufre de ataques epilepticos y la respuesta fue que la ambulancia estaba acobado de salir de urgencia para floencia, que lo llevaran como Pedran por que no habia servicio de ambulancia, despues volllio a insistir y fue casi que imposible que contestaran el celular, entonces sugiere que deba estar mas detras al celular porque cuando se requiere una llamada es por que muy urgente y tener oha ambulancia a vehiculo disponibles para recoger y llevar a desarrollo.

SOLICITUD:
 Hagar el servicio de traslado de Paciente y conservación de urgencias

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Gloria Esperanza Quinto
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	48657807
DIRECCION:	Barrio Los Nogales
CELULAR No:	3142210496
FIRMA DEL RESPONSABLE POR	<i>Gloria Esperanza Quinto</i>

RESPONSABLE DEL MANEJO DE LAS PQRS:	Amanda Grajales Poscué
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	1060207760
CARGO:	Aseguramiento
FIRMA DEL RESPONSABLE POR	Amanda Grajales

 ALCALDIA MUNICIPAL DE PIAMONTE CAUCA	
COMUNICADOS OFICIALES ASEGUARAMIENTO	
Código: CO.009 F.03	Versión: 01
Fecha: 16/12/2015	Página 1 de 1

Pamonte Cauca, 22 de septiembre 2023

Doctora:
ALBA ROCIO CARABAU
 Coordinadora Punto Atención Pamonte
 Correo: pap.siau@gmail.com
 Teléfono: 3107850796
 Ciudad: Pamonte Cauca

Cordial saludo,

Asunto: Garantía de los servicios de salud para sus afiliados

El municipio de Pamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. "Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción".

De acuerdo a lo anterior, se solicita se garantice la atención y respuesta a la PQRS N° 143 radicada por la usuaria **GLORIA ESPERANZA QUINTERO** identificada con CC N° 48.857.807. La usuaria manifiesta: "el día 20 de septiembre en horas de la tarde se comunico con urgencias del punto de atención Pamonte debido a que su esposo requería el servicio de urgencias por que sufrió ataques de epilepsia, desde la institución le respondieron que no había disponibilidad de ambulancias por tanto le recomendaron llevarlo hasta urgencias como pudiera, ante esta situación la usuaria solicita que se le garantice el servicio de transporte a los usuarios en estado de urgencia y que se dé respuesta en el número de teléfono habilitado para emergencia debido a que deben marcar en muchas ocasiones para que haya contestación, la comunicación es complicada".

De esta manera, se están alterando los derechos del usuario toda vez que NO hay oportunidad del servicio, según lo especifica el Decreto 760 de 2016 artículo 2.5.1.2.1 donde expresa que: "Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios"

De acuerdo con lo anterior, se solicita se mejore los canales de atención para el área de urgencias del punto de atención Pamonte y se garantice el servicio de transporte a los usuarios que presentan urgencias en el territorio.

Quedo al Pendiente de la resolutiveidad de fondo de la PQRS con soportes de entrega al usuario a los correos auditoria.aseguramiento@pamonte-cauca.gov.co y secretariadesalud@pamonte-cauca.gov.co

Se anexa PQRS 143

Institucionalmente,


JENNIFER NATAL Y MARTINEZ ORTEGA
 Secretaria de Salud y Protección Social

Elaboró: Amanda Giraldo, PA Aseguramiento secretaria de la Protección social
 Aprobó: Jerrida Nelsy Muñoz Ortega - secretaria de Salud y Protección Social

RECIBIDO DE PIAMONTE
 NIT 817 000 992 -5
 recibido por: 
 fecha: 22 de Sept 2023
 N° 2 4187

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E. NIT 900.145.579-1	FGI-01
	Versión 1 Fecha: Diciembre 2012 Página 1 de 4

05/10/2023 PIAMONTE CAUCA

SEÑORA
GLORIA ESPERANZA QUINTERO

ASUNTO: Respuesta PQRS N°143

CORDIAL SALUDO

Por medio de la presente, YO JHOAN SEBASTIAN HURTADO, enfermero servicio social obligatorio de la ESE Popayán punto de atención Piamonte identificado cc 1061804337, doy respuesta a la PQRS N° 143 radicada por la usuaria **GLORIA ESPERANZA QUINTERO** identificada con CC N° **48.657.807**. La usuaria manifestó: " el día 20 de septiembre en horas de la tarde se comunicó con urgencias del punto de atención Piamonte, debido a que su esposo requería el servicio de urgencias por que sufre ataques de epilepsia, desde la institución le respondieron que no había disponibilidad de ambulancias por tanto le recomendaron llevarlo hasta urgencias como pudiera, ante esta situación la usuaria solicita que se le garantice el servicio de transporte a los usuarios en estado de urgencia y que se dé respuesta en el número de teléfono habilitado para emergencia debido a que deben marcar en muchas ocasiones para que haya contestación, la comunicación es complicada".

Se informa que el día **20/09/2023** siendo las **19:15** a la línea telefónica del servicio de urgencias se recibe llamada telefónica del numero **3204401786**, solicitando ambulancia para recoger paciente en barrio los Nogales de la cabecera municipal de Piamonte Cauca, refiere la auxiliar de enfermería de turno, Betty Cuevas que en ningún momento se negó el servicio y que se dio respuesta inmediata a la llamada, contradiciendo lo que se menciona en la PQRS, sumado a esto, se registra en bitácora de transporte asistencial básico, que la ambulancia sale de la institución a las 19:25 a recoger paciente al barrio los nogales y regresa a la institución a las 19:40, de igual manera se anexa epícrisis de atención por el servicio de urgencias, donde se menciona que usuario ingresa a la institución en transporte asistencial básico.

De igual manera se notifica al personal asistencial del servicio de urgencias sobre la PQRS y se deja el compromiso de generar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas que se realicen a la línea telefónica asignada para el servicio 3127881861, y con previa



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E
NIT 900.145.579-1

FGI-01
Version 1
Fecha: Diciembre 2012
Página 2 de 4

autorización por médico de turno, se procederá seguir prestando el servicio de TAB, siempre y cuando se cuenta con vehículo en ese momento, que el usuario tenga un respaldo de contratación de este servicio por parte de su EPS, y si la condición de salud del usuario lo requiere después de hacer un adecuado interrogatorio por parte de los profesionales a cargo del servicio de urgencias, para lo cual se requiere que quien solicite el servicio brinde la información requerida.

Se anexa evidencia de historial de llamada telefónica y salida de ambulancia de la institución

Cordialmente.

Jhoan Sebastián Hurtado Rojas

Jhoan Sebastián Hurtado Rojas
Enfermero SSO
Punto de atención Piamonte

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E.	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E NIT 900.145.579-1		FGI-01
			Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012	
		Página 3 de 4	

Anexo 1

Historial llamada telefónica línea urgencias 3127881861

📶 90% 🔋 2:13 PM

🔍 Buscar 📌 ⋮

RECIENTES

CONTACTOS

20 de septiembre de 2023

📞 7:53 AM

📞 320 4401786 No guardado 7:15 PM

📞 322 3154879 No guardado 12:05 PM

📞 322 3154879 No guardado 11:42 AM

📞 321 4768923 No guardado 11:34 AM

19 de septiembre de 2023

📞 310 2628021 No guardado 4:04 PM

📞 **Crue Cauca** 3:58 PM



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN ESE

DIRECCION : CALLE 5 CARRERA 14 ESQUINA
NIT : 900145579-1
CODIGO IPS : 195330754725

EPICRISIS

DATOS DE IDENTIFICACION DEL PACIENTE

Nombre y Apellidos: HUMBERTO MARTINEZ RAMOS
 Fecha Nacimiento: 14/marzo/1967 Edad: 56 A Sexo: Masculino
 Ocupación: No se tiene información
 Dirección: LOS NOGALES
 Municipio: PAMONTE Departamento: Cauca Barrio: LOS NOGALES
 Tipo Usuario: Subsidiado Entidad: EPS103 Gru. Poblacional: NINGUNO
 Tipo Usuario: ASOCIACION INDIGENA AIC - NIT 81700177Entidad que cubre el servicio: ASOCIACION INDIGENA AIC - NIT 817001773-3
 Entidad del Paciente: ASOCIACION INDIGENA AIC - NIT 81700177Entidad que cubre el servicio: ASOCIACION INDIGENA AIC - NIT 817001773-3
 Responsable: GLORIA ESPERANZA QUINTERO Acompañante: NINGUNO

INFORMACION DEL INGRESO

Fecha de Ingreso: 20/09/2023 Hora de Ingreso: 19:59:05 Admisión de Ingreso: 13975
Servicio de ingreso: URGENCIAS-PAMOT Estado llegada: CONSCIENTE

Motivo de la consulta: EPILEPSIA

Enfermedad Actual

PACIENTE QUE SOLICITA LA AMBULANCIA DE LA INSTITUCIÓN SE ENVIÓ CONDUCTOR Y AUXILIAR DE ENFERMERÍA AL BARRIO LOS NOGALES DE PAMONTES CAUCA CON CUADRO CLÍNICO DE HORAS DE EVOLUCIÓN CON COMULSIONES TONICO CLONICOS GENERALIZADA. NO TIENE TABLETAS DEL TRATAMIENTO DE EPILEPSIA

ANTECEDENTES PERSONALES
 QUIRURGICOS: EPILEPSIA
 ALERGICOS: NEGATIVOS
 FAMILIARES: NEGATIVA
 TOXICOS: NEGATIVA
 TRASLUCIONES: NEGATIVA
 FR. FC. TEM. TA. SATURACION OXIGENO TALLA PESO

AL EXAMEN FISICO SE ENCUENTRA PACIENTE CABEZA: NORMOCÉFALO, OJOS: ESQUELAS ANTERIORES, CONJUNTIVAS HÚMEDAS Y ROSADAS, PUPILAS ISOCORICAS FOTO REACTIVAS, BOCA: MUCOSA HÚMEDA Y ROSADA?
 FARINGE ROSADA
 CUELLO
 : SIMETRICO, NO ADENOPATIAS, NO SE AUSCULTAN SOPLOS CAROTIDEOS, NO HAY INJURGATACIÓN YUGULAR
 TORAX: SIMETRICO, NORMOEXPANSIVO, NO TRUALES, NO RETRACIONES MMAS, NO SE PALPAN ADENOPATIAS, NO SE PALPAN INLIDAD, SNC ALBERTA, COLABORADOR, SIN DEFICIT NEUROLOGICO APARENTE

OJOS: AXILARES
 PULMON SE AUSCULTA MURMULLO VESICULAR EN AMBOS CAMPOS PULMONARES, SIN PRESENCIA DE RUIDOS SOBREGREGADO
 S
 , CORAZÓN RÍTMICO, NO S3, NO S4, AUSENCIA DE SOPLOS CARDIACOS
 ABDOMEN: NORMAL
 GENITALES: NORMAL
 EXTREMIDADES: SIMÉTRICAS, MÓVILES, MOVIMIENTOS TÓNICOS, OJOS DE MIEMBROS
 , PULSOS DISTALES PALPABLES, REFLEJOS OSTEOCONDINOS NORMALES (++++), FUERZA 5/5, SIN ALTERACIÓN DE LA SENSIBILIDAD, SNC ALBERTA, COLABORADOR, SIN DEFICIT NEUROLOGICO APARENTE

Estado general: LO ANTERIOR REFERIDO

ANTECEDENTES

Procedimientos
Interrogado y Negado

Patológicos

Parasitemias AGUDA
 PARASITOSIS INTESTINAL, SIN OTRA ESPECIFICACION, a los 50 AÑOS años, ultimo control el 24/03/2017
 ARTRITIS REUMATOIDE NO ESPECIFICADA, a los 52 AÑOS años, ultimo control el 19/11/2020
 GASTRITIS NO ESPECIFICADA, a los 53 AÑOS años, ultimo control el 09/11/2020
 LUMBAGO NO ESPECIFICADO, a los 51 AÑOS años, ultimo control el 10/06/2021 9:56:20
 HISTORIA CLINICA DE: HUMBERTO MARTINEZ RAMOS
 EMPRESA POR: JOHAN SEBASTIAN HURTADO
 04/10/2023 9:28:15 1 of 5

PARALISIS CEREBRAL ESPASTICA HEMIPLEJICA, a los 52 AÑOS años, ultimo control el 08/07/2021 16:58:22
PRASALGIA NO ESPECIFICADA, a los 54 AÑOS años, ultimo control el 16/07/2021
DORRORIDES EXTERNAS SIN COMPLICACION, a los 55 AÑOS años, ultimo control el 03/06/2022
HEMAS COLITIS ULCERATIVAS, a los 55 AÑOS años, ultimo control el 25/08/2022
OPHELIA ESPASTICA, a los 53 AÑOS años, ultimo control el 11/04/2023 12:25:41
Hemipia, a los 56 AÑOS años, ultimo control el 01/06/2023
Múltiples episodios de migrañas
Epilepsia NO ESPECIFICADA, a los 39 AÑOS años, en estado: EN CONTROL ultimo control el 23/09/2023 8:15:01
Epilepsia TIPO NO ESPECIFICADO, a los 39 años, en estado: EN CONTROL ultimo control el 03/11/2016 7:37:43
Epilepsia y SINDROMES EPILEPTICOS IDIOPATICOS RELACIONADOS CON LOCALIZACIONES FOCALES Y PARCIALES Y CON ATAQUES DE
ENFOCALIZADO, a los 50 AÑOS años, ultimo control el 09/12/2020 16:47:16
OTRAS EPILEPSIAS Y SINDROMES EPILEPTICOS GENERALIZADOS, a los 56 AÑOS años, ultimo control el 21/09/2023 5:07:40

Hábitos

ALCOHOL No consume
TABACO No consume
TOMACOS No consume
No realiza Actividad física

Alergicos

Intolerado y Negado

No Patológicos

Grupo Sanguíneo: O Factor RH: POSITIVO, Acuñadico SI, Energía SI, Respeto a su higiene personal: Baño diario SI, cambio de ropa a diario SI,
cepillado dental SI, 1 veces al día, tipo de vivienda: VIVIENDA CON CUARTOS IMPROVISADOS, la vivienda es: PROPIA, tiene DOS HABITACIONES
en cada habitación viven UNA O DOS PERSONAS, la vivienda esta construida en ORGANICOS, consume por día 3 comidas Leche y derivados 4/7,
Legumbres 3/7, Verduras y hortalizas 4/7, alimentos proteicos 5/7, Azúcares 3/7, Frutas 1/7, Cereales 6/7, Grasas y Aceites 6/7, tiene tatuajes o
piercings: No Evaluado, ha tenido intentos de suicidio: No Evaluado

Ocupacionales

Levanta cargas pesadas? RIESGO NO EVALUADO
Asume posturas inadecuadas? RIESGO NO EVALUADO
Deja permanentemente? RIESGO NO EVALUADO
Le han ordenado oxígeno? RIESGO NO EVALUADO
Trabaja en minas de extracción de metales? RIESGO NO EVALUADO
Trabaja expuesto a ruidos? RIESGO NO EVALUADO
Trabaja expuesto a temperaturas extremas? RIESGO NO EVALUADO
Trabaja expuesto a vapores, humo o sustancias químicas? RIESGO NO EVALUADO

Familiares

Padre: Antecedentes de a causa de NO SABE.
Abuelo Paterno: Antecedentes de a causa de NO SABE.
Abuelo Materno: Antecedentes de a causa de NO SABE.
Abuela Paterna: Antecedentes de a causa de NO SABE.
Abuela Materna: Antecedentes de a causa de NO SABE.

REVISIÓN POR SISTEMAS

SINTOMAS GENERALES Estado Normal; CABEZA Estado Normal; OJOS (ORL) Estado Normal; OÍDOS (ORL) Estado Normal; NARIZ (ORL) Estado Normal; MAMAS Estado Normal; GASTROINTESTINAL Estado Normal; GENITOURINARIO Estado Normal; ENDOCRINO Estado Normal; EXTREMIDADES Y APARATO LOCOMOTOR Estado Normal; NEUROMUSCULAR Y NEUROPSICQUIATRICO Estado Normal; PIEL Y FANERAS Estado Normal; VENEREAS Estado Normal

EXAMEN FISICO

ESTADO NUTRICIONAL LO ANTERIOR REFERIDO: ASPECTO GENERAL LO ANTERIOR REFERIDO: CABEZA LO ANTERIOR REFERIDO: OJOS LO ANTERIOR REFERIDO: BOCA LO ANTERIOR REFERIDO: ORL LO ANTERIOR REFERIDO: CUELLO LO ANTERIOR REFERIDO: TORAX LO ANTERIOR REFERIDO: CARDIO RESPIRATORIO LO ANTERIOR REFERIDO: ABDOMEN LO ANTERIOR REFERIDO: EXTREMIDADES LO ANTERIOR REFERIDO: TACTO RECTAL LO ANTERIOR REFERIDO: OSTEO MUSCULAR LO ANTERIOR REFERIDO: PIEL LO ANTERIOR REFERIDO: MAMAS LO ANTERIOR REFERIDO: ESFERA MENTAL LO ANTERIOR REFERIDO: NEUROLOGICO LO ANTERIOR REFERIDO: PIEL LO ANTERIOR REFERIDO: MAMAS LO ANTERIOR REFERIDO

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICOS

ANÁLISIS

DIAGNÓSTICO PRINCIPAL: G404 - OTRAS EPILEPSIAS Y SINDROMES EPILEPTICOS GENERALIZADOS

Tipo DE DIAGNÓSTICO: IMPRESION DIAGNOSTICA

CAUSA EXTERNA: ENFERMEDAD GENERAL

FINALIDAD: NO APLICA

SIGNOS VITALES

DATOS ANTROPOMETRICOS

Frecuencia Cardíaca: Frecuencia Respiratoria Temp. Presion Arterial: Peso: Talla: I.M.C.: Superficie C.: Saturacion

g. Latidos por Minuto 20 Respiracion por Minuto 36 C° 100 / 60 mm Hg 79 Kg 180 Cm 24,38 1,99 Kgr / Mis 2 88 %

Semanas de Amenorrea: Semanas de Gestación: Frecuencia Cardíaca Fetal: Lat / Min

Altura Uterina: cms Edema: Movimientos Fetales:

Correspondencia A.U. a Amenorrea: Posición: Presentación:

Situación: Sangrado:

Observaciones:

PLAN DE TRATAMIENTO - FARMACOLOGICOS

Cantidad	Farmacologico Solicitado	Dosis	Via Admin.	Comentarios
1	SODIO CLORURO 0.9% 500ML	500 ML Cada	ENDOVENOSA	
1	FENITOINA SODICA 250MG	250 MG Cada	ENDOVENOSA	FENITOINA SODICA 250MG DILUIR EN 500CC SSN LUEGO PASAR 200CC A CHORRO RESTO 15 GOTAS POR MIN UTOS

Ever Enrique Iriarte López
Médico Cirujano
Universidad de la Sabana
Firma del profesional

#Registro: 182349 Profesional: EVER ENRIQUE IRIARTE LOPEZ
Especialidad: MEDICO GENERAL

EVOLUCION

PACIENTE QUE SOLICITA LAMBULANCIA DE LA INSTITUCION SE ENVIA CONDUCTOR Y AUXILIAR DE ENFERMERIA, AL BARRIO LOS NOGALES DE PIAMONTES CAUCA CON CUADRO CLINICO DE 6 HORAS DE EVOLUCION CON CONVULSIONES TONICO CLONICOS GENERALIZADA NO TIENE TABLETAS DEL TRATAMIENTO DE EPILEPSIA ANTECEDENTES PERSONALES PATOLOGICOS: EPILEPSIA QUIRURGICOS: NIEGA ALERGIICOS: NEGATIVOS FAMILIARES: NIEGA TOXICOS NIEGA TRASFUSIONES: NIEGA SATURACION OXIGENO TALLA PESO FR FC TEM TA

AL EXAMEN FISICO SE ENCUENTRA PACIENTE CABEZA: NORMOCÉFALO, OJOS: ESCLERAS ANICTERICAS, CONJUNTIVAS HUMEDAS Y ROSADAS, PUPILAS ISOCORICAS FOTO REACTIVAS. BOCA: MUCOSA HUMEDA Y ROSADA? FARINGE ROSADA.

CUELLO :SIMETRICO, NO ADENOPATIAS, NO SE AUSCULTAN SOPLOS CAROTIDEOS, NO HAY INGURGITACIÓN YUGULAR. TORAX: SIMETRICO, NORMOEXPANSIVO, NO TIRAJES, NO RETRACCIONES MAMAS: NO SE PALPAN ADENOPATIAS, NO SE PALPAN NÓDULOS AXILARES,

PULMON SE AUSCULTA MURMULLO VESICULAR EN AMBOS CAMPOS PULMONARES, SIN PRESENCIA DE RUIDOS SOBREGREGADOS , CORAZON RITMICO, NO S3, NO S4, AUSENCIA DE SOPLOS CARDIACOS. ABDOMEN: NORMAL GENITALES NORMAL. EXTREMIDADES: SIMÉTRICAS, MÓVILES MOVIMIENTOS TONICOS CLOICOS DE MIEMBROS. PULSOS DISTALES PALPABLES, REFLEJOS OSTOTENDINOSOS NORMALES (+++++), FUERZA 5/5 SIN ALTERACION DE LA SENSIBILIDAD. SNC: ALERTA, COLABORADOR, SIN DEFICIT NEUROLOGICO APARENTE.

OBSERVACION

Registro: 182349
Especialidad: MEDICO GENERAL

Profesional: EVER ENRIQUE IRIARTE LOPEZ

Firma del profesional

Ever Enrique Iriarte Lopez
MEDICO GENERAL
UNIVERSIDAD DE LA GUAYANA

INFORMACION DEL EGRESO

Fecha de Egreso: 21/09/2023 5:07:48

Admission de Ingreso: 13/7/5

Servicio de Ingreso: SALUD OBSERVACION PLANOT

Estado Salida: VIVO

NOTA DE EGRESO: (PACIENTE EGRESO)
PACIENTE CON EVOLUCION FAVORABLE DE SU CUADRO CLINICO

AL EXAMEN FISICO SE ENCUENTRA PACIENTE CABEZA NORMAL, OJOS ESCLERAS ANTERIORES, CONJUNTIVAS HÚMEDAS Y ROSADAS, PUPILAS ISOCÓRICAS FOTO REFLECTIVAS, BOCA: MUCOSA HÚMEDA Y ROSADA, FARINGE ROSADA.

QUELLO: QUELLO NO ABOBOPATIAS, NO SE AUSCULTAN SOROS CAROTIDEOS, NO HAY INFLAMGACION VULGAR, TORAX: SIN TIRICO, NORMODIAPHRASIVO, NOTIRALES, NO RETRACCIONES MAMAS, NO SE PALPAN ABOBOPATIAS, NO SE PALPAN NODULOS AXILARES.

PULMONES: AUSCULTA MURMULLO VESICULAR EN AMBOS CAMPOS PULMONARES, SIN PRESENCIA DE RUIDOS SOBREGREGADOS, CORAZON RITMICO, NO SI, NO SA, AUSNCIA DE SORLOS CARDIACOS, ABDOMEN NORMAL, EXTREMIDADES SIN TIRICOS, MOVILES, PULSOS DISTALES PALPABLES, REFLEJOS OSTEO TENDINOSOS NORMALES (+/+/+/+/+), FUERZA 5/5 SIN ALTERACION DE LA SENSIBILIDAD, SNC, ALERTA, COLABORADOR, SIN DEFICIT NEUROLOGICO APARENTE.

SALE EN MEJOR ESTADO GENERAL CON TRATAMIENTO MEDICO

REVISION POR SISTEMAS

Normal
SNTOMAS GENERALES Estado Normal: CABEZA Estado Normal: OJOS (ORL) Estado Normal: OJOS (ORL) Estado Normal: NARIZ (ORL) Estado Normal: BOCA (ORL) Estado Normal: GARGANTA (ORL) Estado Normal: QUELLO Estado Normal: CARDIORESPIRATORIO Estado Normal: MAMAS Estado Normal: GASTROINTESTINAL Estado Normal: GENITOURINARIO Estado Normal: ENDOCRINO Estado Normal: EXTREMIDADES Y APARATO LOCOMOTOR Estado Normal: NEUROMUSCULAR Y NEUROPSIQUIATRICO Estado Normal: PIEL Y FANERIAS Estado Normal: VENEREAS Estado Normal

EXAMEN FISICO

ESTADO NUTRICIONAL LO ANTERIOR REFERIDO: ASPECTO GENERAL LO ANTERIOR REFERIDO: CABEZA LO ANTERIOR REFERIDO: OJOS LO ANTERIOR REFERIDO: BOCA LO ANTERIOR REFERIDO: ORL LO ANTERIOR REFERIDO: QUELLO LO ANTERIOR REFERIDO: TORAX LO ANTERIOR REFERIDO: CARDIO RESPIRATORIO LO ANTERIOR REFERIDO: ABDOMEN LO ANTERIOR REFERIDO: GENITO URINARIO LO ANTERIOR REFERIDO: TACTO RECTAL LO ANTERIOR REFERIDO: OSTEO MUSCULAR LO ANTERIOR REFERIDO: EXTREMIDADES LO ANTERIOR REFERIDO: ESFERA MENTAL LO ANTERIOR REFERIDO: NEUROLOGICO LO ANTERIOR REFERIDO: PIEL LO ANTERIOR REFERIDO: MAMAS LO ANTERIOR REFERIDO

SIGNOS VITALES

DATOS ANTROPOMETRICOS

Frecuencia Cardiaca:	Frecuencia Respiratoria	Temp.	Presion Arterial :	Peso :	Talla :	I.M.C.	Superficie C.	Saturacion
----------------------	-------------------------	-------	--------------------	--------	---------	--------	---------------	------------

20 Latidos por Minuto	20 Respiracion por Minuto	36 C°	100 / 60 mm Hg	79 Kg	180 Cm	24,38	1,99 Kgr / Mts 2	98 %
-----------------------	---------------------------	-------	----------------	-------	--------	-------	------------------	------

Semanas de Amenorreas:	Semanas de Gestación :	Frecuencia Cardiaca Fetal:	Lat / Min
------------------------	------------------------	----------------------------	-----------

--	--	--	--

Altura Uterina:	Edema:	Movimientos Fetales:
-----------------	--------	----------------------

--	--	--

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICOS

ANALISIS
SALE EN MEJOR ESTADO GENERAL CON TRATAMIENTO MEDICO

DIAGNÓSTICO PRINCIPAL: G404 - OTRAS EPILEPSIAS Y SINDROMES EPILEPTICOS GENERALIZADOS

Tipo DE DIAGNÓSTICO: IMPRESION DIAGNOSTICA

HISTORIA CLINICA DE: HUMBERTO MARTINEZ RAMOS

IMPRESA POR: JHONN SEBASTIAN HURTADO

04/10/2023 9:28:17

CAUSA EXTERNA ENFERMEDAD GENERAL

FINALIDAD: NO APLICA

PLAN DE TRATAMIENTO - FARMACOLOGICOS

Cantidad	Farmacológico Solicitado	Potología	Via Admin.	Comentarios
10	ACIDO VALPROICO 250 MG	250 MG Cada 12 HORAS Per 5.0 DIAS	ORAL	

Vigencia de esta orden: 5.0 DIAS

Motivo de Egreso:	DOMICILIO
Pronóstico:	BUENO
Destino:	ALTA DE URGENCIAS
Estado de Salida:	VIVO
Destino 3047:	DOMICILIO
Datos del Diag egreso:	OTRAS EPILEPSIAS Y SINDROMES EPILEPTICOS GENERALIZADOS
Causa de Muerte:	

Ever Enrique Iriarte López
 M.D. (C) N.º 182349
 UNIVERSIDAD CIBERQUÍQUILA

Firma del profesional

Profesional: EVER ENRIQUE IRIARTE LOPEZ

Registro: 182349
Especialidad: MEDICO GENERAL

CERTIFICACION EN CASO DE ECAT

Por los hallazgos clínicos se deduce que la causa de los daños sufridos por la persona fue en:

Accidente dfe Tránsito: Evento Catastrófico: Evento Terrorista:

Nombre Médico: _____ Firma Médico: _____

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.

SERVICIO DE URGENCIAS
HOJA DE ATENCION DURANTE EL TRASLADO EN AMBULANCIA

FECHA: 20-09-2022
EDAD: 56
SEXO:
TELÉFONO: 242220495

PUNTO DE ATENCION: Hospital Rionegro

NOMBRE DEL PACIENTE: Humberto Ramirez

DIRECCION DE RESIDENCIA: B/ Los Nogales

FAMILIAR RESPONSABLE: Esperanza Buitrago

HORA DE SALIDA: 19:25

HORA DE LLEGADA: 19:40

Nº. DE H.C.: 18.102987

F. Saldo 130314
K. 11000.130325

HORA	FR	FC	T/A	SA02	AREA CORPORAL	ESFUERZO	ESCALA DE GLASGOW
18	33	128/77	98%				
TIPO DE EMERGENCIA							
ATENCION ADMINISTRADA							
Cardiaca							
Vendajes							
Control hemorragias							
Fenúlas							
O2 / lts. / min.							
R.C.P. Min.							
Desfibrilador							
I.V Calibre							
Compresa							
Via aerea							
Immovilizador C.							
Coliann							
K.E.D.							
Im. De columna							
Diabates							
Acc. Cerebro vascular							
Traumas menores							
Herdas							
T.C.E.							
Lesiones de columna							
Lesiones de cabeza							
Fracturas							
Quemaduras							
Otras emergencias							
FR							
Gineco - Obstetricas							
Succion							
Convulsiones							
Respiratoria							
Paro cardiaco							
Control hemorragias							
Vendajes							
PULSO RADIAL							
Regular							
Irregular							
Ausente							
PULSO RADIAL							
Normal							
Retrativo							
Ausente							
RESPIRATORIO							
Normal							
Retrativo							
Ausente							
RESPUESTA							
OCULAR							
Espondias							
A la voz							
Al dolor							
Temura							
Normal							
Oncitada							
Confusa							
Inapropiada							
Incomprensible							
Ninguna							
RESPUESTA							
VERBAL							
Obedece a orden							
Localiza dolor							
Retira al dolor							
Flexion al dolor							
Extension al dolor							
Ninguna							
TOTAL							
PUPILAS							
IZO							
Reacciona							
No reacciona							
Midriatica							
Normal							
Miotica							
DER							
Reacciona							
No reacciona							
Midriatica							
Normal							
Miotica							

IPS AL QUE SE TRASLADA: Pto de Atencion Rionegro.
MOTIVO DE TRASLADO: OHTS Capilarias.
TIPO DE TRASLADO: T.A.13.
MEDICO QUE RECIBE: [Firma]
FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____
F02-PR-SOR-02 Rev.0

AMB. Nº (PLACAS): CEU 396.
CONDUCTOR: Deison Rojas
PARAMEDICO: Nancy Vilk.
MEDICO: _____
FIRMA DE QUIEN ENTREGA: Nancy Vilk.

