

SC -108 / 2019

Soacha, 18 de septiembre de 2019

Señor
NESTOR ORLANDO GARZON
Transversal 10 No. 5-53
Barrio Pablo Neruda
Soacha - Cundinamarca

**PUBLICADO EN
CARTELERA**
Fecha: 20.09.2019.
Atención al Usuario

ASUNTO: Respuesta a PQRSDf – Sr. Néstor Orlando Garzon. - Radicado Interno No. 237

Cordial Saludo Sr. Garzón:

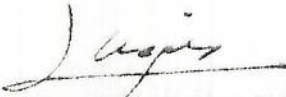
En atención al asunto de la referencia y teniendo en cuenta su solicitud, en la que manifiesta inconformidades respecto al servicio prestado en el área de Oftalmología de la E.S.E. Mario Gaitan Yanguas, es preciso informarle que para nosotros son importantes sus inquietudes ya que nos permiten implementar planes de mejoramiento continuo en cada uno de nuestros servicios.

El Coordinador de Servicios de Salud Visual, refiere haber realizado el respectivo seguimiento del caso y de antemano ofrece disculpas por la inconformidad generada por la falta de asignación de citas para exámenes especiales, sin embargo, es preciso tener en cuenta que la alta demanda de servicios al respecto y la inasistencia a los mismos por parte de los usuarios ha generado tiempos adicionales a los estimados para atender la necesidad de todos nuestros usuarios. No obstante lo anterior, nos encontramos adelantando todas las gestiones necesarias en la programación de jornadas para la asignación de citas en el mes de octubre de 2019 y una vez definido el agendamiento, el área de Servicios de Salud Visual se estará comunicando con cada uno de nuestros usuarios para la respectiva programación y asignación de la cita requerida para la toma de exámenes especiales.

Así mismo, informa que se realizó retroalimentación con el personal del área de Servicios de Salud Visual respecto a mejorar los canales de comunicación con nuestros pacientes y sus familias que permitan brindar la información requerida de manera asertiva y humanizada, que mantengan consolidadas las buenas relaciones bajo criterios de respeto y buen trato, con el único objetivo que se brinde una atención integral con calidad, calidez y humanización; atributos que nos indican servicios de alta calidad como garante de los derechos de los usuarios.

En la ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas, tenemos la responsabilidad legal y moral de velar por el bienestar de cada uno de los pacientes con el objetivo de contribuir al mejoramiento de su estado de salud y bienestar integral.

Atentamente, infortunio


DRA. WALDETRUDES AGUIRRE RAMIREZ
Subgerente Científica

Proyectó: Dr. Oscar Mario Ramirez R / Coordinador de Servicios de Salud Visual
Aprobó: Dra. Waldetrudes Aguirre Ramirez / Subgerente Científica
Revisó: Nohemy Orjuela Rozo / Coordinadora SIAU
Elaboró: Betty Guerrero Clavijo / Sistema de Información PQRSDf SIAU

ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas
Calle 13 Nº 10 – 48. Teléfono: 730 92 30 Ext.: 1109
Correo electrónico: trabajosocial@hmg.gov.co
Soacha – Cundinamarca

*Dirrección e unidad
refiere oficina de
compendencia de
se publica en
cartelera*