xxxxx

Pereira

Asunto: respuesta de queja

Cordial saludo

La Secretaria de Salud Pública y Seguridad social de Pereira realizo visita el día 18 de marzo de 2021 a la IPS comfamiliar de consulta externa ubicada en la cra 5 con 22 con el fin de realizar la gestión correspondiente sobre la queja que fue presentada por usted ante esta entidad, dicha visita fue atendida por las funcionarias implicadas en el suceso Natalia Restrepo (orientadora) y Camila Hernández de atención al usuario, la queja fue expuesta a las funcionarias para que tuviesen conocimiento.

Las funcionarias manifiestan que hay unas directrices en la IPS Comfamiliar desde la contingencia de la pandemia de brindar atención y asignación de citas de especialistas a los pacientes que presenten:

* Edad mayor de 60 años.
* Niños menores de 5 años.
* Pacientes oncológicos.
* Pacientes con discapacidad.
* Mujeres embarazadas.
* Orden que diga prioritario.

Los pacientes que no cumplan con ninguna de estas condiciones deben hacer dicha solicitud por chat en línea o por medio de un número telefónico.

la paciente cumplía con el requisito de ser mayor de 60 años de edad, sin embargo, quien estaba solicitando la cita era el acudiente quien no cumplía con dichas características.

Las funcionarias manifiestan recordar el episodio y la paciente, manifiestan que finalmente la paciente fue traída a la IPS y se le fue asignada la cita.

La funcionaria Camilia quien es la encargada de asignar la cita, manifiesta no haber dicho que a nadie se le colaboraba como fue expuesta en la queja.

Se les hace retroalimentación a las funcionarias sobre la importancia del buen trato hacia los usuarios de la IPS y se les refuerza que deben de brindar una atención mas humanizada y lograr empatizar con el paciente y familiar para darle una solución de la manera oportuna a los pacientes.

Se le refuerza la importancia a la funcionaria Natalia del manejo de la voz y la comunicación asertiva. La funcionaria manifiesta tener dificultades con su tono de voz y refiere el deseo de trabajar para mejorar en ello.

Se anexa acta de visita.