

Medellín, 30 de junio del 2022

Sebastián Herrera Hoyos

c.c. 1127943529

Ref: Respuesta a queja radicado N°1354

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja recibida por medio de la Pagina Web el día 22 de junio de 2022, en la que usted nos manifestó una inconformidad con demora en atención en ambulancia de la ESE Hospital La María, en IPS Intergastro de usuaria hospitalizada, Anahis de las Mercedes Broceño Rojas. Para la ESE Hospital La María es de gran importancia la satisfacción de nuestros usuarios.

Atendiendo la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Coordinador Médico, mencionando:

Se socializa caso a personal de Referencia y Contrarreferencia, resaltando la importancia del cumplimiento en recepción de pacientes hospitalizados en otras instituciones, ya que el tiempo de espera es vital para procesos de atención en temas de salud. Además, se realizó investigación del caso donde se encontraron los siguientes hallazgos:

El día 22 de junio de 2022 en el horario aproximado en el que iba a ser recogida la usuaria, una de las ambulancias estaba en la Sede de la 33 con el caso de un paciente urgente, y otra de las ambulancias se trasladó para el rescate de órganos en el programa de trasplantes, lo cual no se podía posponer. Por lo anterior se presento la demora en la recogida de la usuaria en la Institución Intergastro.

Sin embargo, se seguirá con la investigación y se tomaran las medidas necesarias para que lo ocurrido con este retraso no vuelva a suceder, puesto que es importante para la atención de la paciente sino para los tiempos del centro Intergastro.

Se generará plan de acción, para cuando sucedan este tipo de emergencias, evitar inconvenientes con el traslado de los pacientes.

Nos disculpamos por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora para nuestros procesos. Reiteramos que nuestro compromiso en la institución es trabajar en el mejoramiento continuo para poder brindar a nuestros usuarios, una atención amable, oportuna, segura y de calidad.

**ATENCIÓN AL USUARIO
E.S.E. HOSPITAL LA MARIA**