

Neiva, Enero 15 de 2022

RADICADO:
2022CS000414-1
FECHA: 2022-01-15

2022PQR00000033

Señor(a):
ANONIMO
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA A SU PQR2022 - PQR00000033

Cordial Saludo

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo anónimo radicado el día 03 de diciembre de 2022, de manera física en la IPS Comfamiliar Sede San Jorge en el cual manifiesta inconformidad en la asignación de citas refiriendo: "SOLISITE UNA CITA DE CONTROL Y DESARROLLO Y USTEDÉS TIENEN TRABAJAN UNAS NIÑAS QUE SON LAS QUE ENTREGAN FORMULA Y ORDENES SON FLOJO Y SON MUY GROSERAS Y SON MUY MEDOCRES ESPERO QUE PARA ESTE AÑO QUE ESTAMOS INICIANDO TENGA PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO PARA TRABAJAR Y NO PERSONAS MEDIOCRE COMO LAS QUE ESTAN A HORA".

Por medio de la presente acusamos recibo de su PQR radicado, en el que manifestó su inconformidad en la entrega de formulas; La información suministrada por usted es de vital importancia para la gestión de acciones tendientes a la solución de su requerimiento y que nuestro objetivo fundamental es brindar servicios oportunos y de calidad.

Una vez recibida la petición, revisadas nuestras bases de datos, soportes pertinentes y reunirnos con la coordinadora de la IPS, nos permitimos informar:

1. La IPS Comfamiliar Neiva no presta el servicio de consulta de crecimiento y desarrollo.
2. Nuestros profesionales generan la remisión a dicho programa que debe ser autorizado por la EPS.
3. Nuestras funcionarias de línea de frente piden sinceras disculpas y se comprometen a manejar una comunicación asertiva mejorando la prestación del servicio a nuestros usuarios.

Como plan de mejoramiento se socializo a las funcionarias, se capacito al personal en la importancia del trato humanizado. Esperamos poder aclararle los hechos que generaron su inconformidad y agradecemos las observaciones realizadas, ya que nos permite definir acciones de mejoramiento, no olvide que nuestro compromiso es con su salud y la de su familia.

Le recordamos que la línea para solicitud de citas medicas y odontológicas es el 8631055 tenemos los siguientes canales de comunicación habilitados WhatsApp al número 315 4414450 en el horario habitual de lunes a viernes de 7 am a 5 pm jornada continua y sábados de 8 am a 12 pm. o

también puede solicitar su cita por nuestra página web, www.comfamiliarhuila.com opción salud – IPS Comfamiliar – citas en línea. O correo electrónico siaups@gmail.com correo informándonos que cita necesita, profesional, horario, IPS y su número de contacto telefónico. También puede acercarse en los horarios habilitados en cualquiera de las IPS con el auxiliar SIAU quien le agendará las citas solicitadas.

Agradecemos sus observaciones pues es indispensable conocerlas para así gestionar estrategias de mejora, logrando que la atención sea oportuna y eficaz en pro del beneficio de los usuarios mejorando la calidad de nuestro servicio.

Si está en desacuerdo con la respuesta dada su petición la puede elevar ante la Secretaria de Salud Municipal o en su efecto ante la Secretaria de Salud Departamental.

Atentamente



Proyectó: Alis Daiana Chala Guilombo
Revisó: Catalina Andrea Cera Perez