



**Hospital María Auxiliadora**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

Mosquera, 21 de Julio de 2020

23501413002722020

Señora  
**MARIA ALVARADO RIVERA**  
Dirección: Calle 7ª n 12b-15  
Barrio: Villa del Rocío  
Teléfono: 3008166790  
Email: [No reporta](#)  
Mosquera – Cundinamarca

**Asunto:** Respuesta PQRSF 304\_20

Respetado Señora Alvarado:

Dando respuesta a la PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia) que usted interpuso en nuestra institución referente a la atención prestada por el profesional del servicio de urgencias. Respetuosamente le informo que dentro del procedimiento institucional se direccionó dicho requerimiento a los líderes de las áreas implicadas con el fin de dar a conocer la situación presentada.

El profesional en Medicina, Líder de la Unidad Funcional de Urgencias, HERNAN DARIO MARTINEZ y quien tiene a cargo la supervisión de las actividades de los colaboradores del área de urgencias:

1. Socialización de su queja con el personal del área con el fin de establecer las acciones realizadas en el caso mencionado.
2. Refiere "El diagnóstico de los Cálculos Renales no constituyen una urgencia medica a menos de que las funciones del riñón se encuentren comprometidas el cual realizando revisión de la Historia Medica no se evidencia"
3. Desde el momento que de acuerdo al diagnóstico el médico tratante refiere una remisión desde el área de referencia y contrarreferencia se inicia el trámite con la Institución Prestadora de Salud (IPS) de acuerdo a la Entidad Prestadora de Salud (EPS), quien es la encargada de autorizar y ubicar al paciente.

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: [Info@esemariaauxiliadora.gov.co](mailto:Info@esemariaauxiliadora.gov.co)

Mosquera – Cundinamarca





**Hospital María Auxiliadora**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

Para el hospital es importante la opinión y participación de los usuarios ya que esto genera acciones encaminadas a mejorar la prestación de servicios, me disculpo por la inconformidad que genero la situación presentada durante su estancia en nuestra IPS y le informo que nos encontramos en disposición para mejorar cada uno de los servicios hospitalarios y ambulatorios en nuestra institución.

Atentamente,

**CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑERA**

Gerente Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera

Elaboro: Hernán Darío Martínez – Líder Unidad Funcional Urgencia - Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera  
Shirley Perea Bermúdez – Líder Unidad funcional del SIAU - Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera *SPB*

