



FABIO JARAMILLO  
LONDOÑO  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

G: 0308

Florencia, 13 de abril 2021

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**FABIO JARAMILLO LONDOÑO**

NIT: 900 211 468 - 3

## Nuestras Sedes

### SEDE

#### ADMINISTRATIVA

Florencia

Carrera 12 No.9B-06

B. Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

#### IPS SOLITA

Calle Principal

Tel 4304139

Cel: 320-8556342

#### IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Tel 4304014

Cel: 320-8557184

#### IPS SOLANO

Calle Principal

Tel 4304125

Cel: 320-8556315

#### IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Tel 4306102

Cel: 320-8558023

#### IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Tel 4306050

Cel: 320-8557187

Señor  
**ANONIMO**  
Inspección San Antonio de Getucha

Asunto: Respuesta queja anónima presentada a través de Buzón de Sugerencias en contra de la enfermera Esperanza de la IPS San Antonio de Getucha durante el mes de enero de 2021

Cordial Saludo,

En atención al asunto, comedidamente nos permitimos dar respuesta a su comunicación interpuesta a través del buzón de sugerencias de la IPS San Antonio, mediante el cual presenta queja y manifiesta inconformidad por la situación presentada con su esposa la cual es expresada textualmente de la siguiente manera "siendo el 18 de enero de 2021 me acerque al hospital de San Antonio con mi mujer a hacerle una curación en el dedo y la enfermera que estaba de turno me negó el servicio diciéndome que por no tener EPS no me hacia la curación, me toco pedir el favor a la doctora que me colaborara porque la enfermera me dijo que no".

Agradecemos su información la cual es muy importante para nuestra entidad porque así nos permite mejorar día a día la calidad de nuestros servicios.

Desde el área de atención al usuario de la sede administrativa se dio inicio al proceso de investigación, análisis y verificación de los hechos por lo que se le requirió a la auxiliar de enfermería ESPERANZA MORA PAJOY, mencionada en la queja y quien se encontraba de turno el día 18 de enero de 2021, para que explicara lo sucedido y/o argumentara la respuesta.

De acuerdo a la información aportada por la auxiliar de enfermería, el día domingo 17 de enero de 2021 a las 6:00 pm fue traída al servicio de urgencias de la IPS San Antonio paciente gestante quien es ingresada al servicio por la médica Andrea Prada Reyes quien ordena verbalmente una curación en una herida contaminada en el dedo índice con signos de infección; la médica manifiesta que la paciente no tiene carne de salud y que ella ya le dio una formula ambulatoria por lo cual la auxiliar Esperanza verifica en el sistema ADRES (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud) verificando la información por lo que la orienta para que realice su afiliación en la EPS Asmet Salud.

Al día siguiente lunes 18 de enero nuevamente acude la usuaria refiriendo que de nuevo se le realice la curación, donde la auxiliar le explica que es lunes y que ya puede acercarse a la EPS Asmet Salud para tramitar su afiliación y así poder realizarle el procedimiento y se pueda facturar e iniciar su control prenatal y la vacunación a lo que la usuaria acepta.



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: [contacto@esefjl.gov.co](mailto:contacto@esefjl.gov.co)

Web: [www.esefjl.gov.co](http://www.esefjl.gov.co)



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**FABIO JARAMILLO LONDOÑO**

NIT: 900 211 468 - 3

**Nuestras  
Sedes**

**SEDE  
ADMINISTRATIVA**  
Florencia  
Carrera 12 No.9B-06  
B. Juan XXIII  
Teléfono: 4345673  
Cel: 313-2073078

**IPS SOLITA**  
Calle Principal  
Tel 4304139  
Cel : 320-8556342

**IPS VALPARAISO**  
Calle 10 Cra 3  
Tel 4304014  
Cel: 320-8557184

**IPS SOLANO**  
Calle Principal  
Tel 4304125  
Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO  
DE GETUCHA**  
Tel 4306102  
Cel: 320-8558023

**IPS MILAN**  
Calle 3 No. 6-72  
Tel 4306050  
Cel: 320-8557187

La auxiliar de enfermería ESPERANZA MORA, ofrece disculpas por las molestias e inconformidades que pudo causar a la paciente y su familiar, aclarando que en ningún momento se le negó el servicio, sino que se estaba dando cumplimiento a las directrices impartidas por la entidad, en donde todo procedimiento realizado a los pacientes debe estar registrado en las bases de datos de facturación e historias clínicas y el de captar la usuaria como gestante para ingreso a control prenatal y de igual modo para la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud que es un proceso obligatorio tendiente a garantizar su derecho a la salud.

También es pertinente mencionar que el gestor de Asmet Salud de la inspección de San Antonio de Getucha es muy colaborador y para estos casos de afiliación las gestantes se atienden prioritariamente, por lo que le invitamos nuevamente a acercarse a la EPS y tramitar su afiliación.

Bajo las consideraciones anteriores, esperamos haber atendido de la mejor manera su petición y lo invitamos a utilizar nuestros sistemas de información y atención al usuario SIAU de nuestra entidad, el cual tiene como objetivo principal velar por la buena atención a los usuarios, allí puede realizar, quejas, reclamos y sugerencias, en aras de mejorar la calidad y eficacia en la prestación de los servicios.

Atentamente,

**MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ**  
Gerente

Proyectó y Elaboró: Milena Giraldo García, Técnico Administrativo -SIAU  
Revisó: Jhon Fredy Cala Álvarez, Subgerente de Servicios de Salud



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: [contacto@esefjl.gov.co](mailto:contacto@esefjl.gov.co)

Web: [www.esefjl.gov.co](http://www.esefjl.gov.co)