

Independencia, 18 de agosto del 2022

Estimado Señor(a):

BARRIOS FIGUEREDO YOELA RUTH
DNI N°: 44859071

Presente. -

Asunto : Remisión de Informe de resultado del reclamo
Referencia : Hoja de Reclamación N° 004822

De nuestra especial consideración,

Previo cordial saludo, nos dirigimos a Usted, en relación al reclamo interpuesto el día 07 de Julio del año en curso, a través del libro de reclamaciones en salud, referente a su disconformidad por la demora o incumplimiento en la prestación de servicio de salud.

Al respecto, dentro del plazo legal, remitimos adjunta a la presente Carta, el Informe de resultado que contiene el pronunciamiento institucional respectivo.

Atentamente,



 Clínica
Jesús del Norte
LUIS ONO HIRATA
GERENCIA ADMINISTRATIVA

"De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje – CECONAR de SUSALUD"

Informe de Resultado del Reclamo

I. Identificación del usuario y/o persona que interpone el reclamo:

BARRIOS FIGUEREDO YOELA RUTH

DNI N°: 44859071

II. Descripción del reclamo interpuesto:

"Mi esposo llego alas justas a la cochera de la clinica bajo a las justas no podia caminar entonces le dije que traeria una silla ruedas y fui a emergencias y nadie me pudo ayudar los vigilantes me negaron me dijeron que vaya admición y igual me negaron igualmente aun diciendoles el mal de mi esposo pedimos ayuda a lado de pediatria y el señor vigilante me negó viendo el estado de mi esposo el cual su dolor empeoro y llegando a Emergencias tuve que pedir y se demoraron."

III. Análisis de los hechos que sustentan la respuesta al reclamo:

En relación a lo manifestado en su reclamo y luego de haber solicitado el descargo pertinente al área involucrada en su atención, manifestamos lo siguiente:

El día 07 de julio del año en curso, usted acudió a nuestra institución, acercándose a nuestro personal de seguridad, solicitando una silla de ruedas para retirarla fuera del perímetro de los exteriores de clínica.

El personal de atención procedió a explicarle nuestros protocolos de atención, sin embargo, usted no estuvo de acuerdo con lo mencionado.

Hacemos extensivas nuestras más sinceras disculpas en caso la atención brindada haya generado una percepción negativa del servicio ofrecido.

IV. Conclusiones:

En consecuencia, de acuerdo a los fundamentos expuestos, nuestra institución declara infundado el reclamo interpuesto.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, agradecemos el tiempo invertido en su comunicación y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando en pro de la mejora de los procesos de atención.

Cordialmente,



Clínica
Jesús del Norte

JORGE MARTIN ALVA LÓPEZ
Jefe PAUS (Plataforma de Atención
al Usuario en Salud)