

Independencia, 13 de julio del 2022

Estimado Señor(a):

FUERTES GAYTAN NATY

DNI N°: 46138125

Presente. -

Asunto : Remisión de Informe de resultado del reclamo


Referencia : Reclamo IAFAS N° 550 con derivación IPRESS Libro de Reclamaciones en Salud
N° 004815

De nuestra especial consideración,

Previo cordial saludo, nos dirigimos a Usted, en relación al reclamo interpuesto en la IAFAS N° 550 con derivación a IPRESS-Clínica Jesús del Norte, Libro de Reclamaciones en Salud N° 4815, referente a su disconformidad con la calidad en la atención en 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
JORGE MARTÍN ALVA LÓPEZ
Jefe PAUS (Plataforma de Atención
al Usuario en Salud)

"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:

FUERTES GAYTAN NATY

DNI N°: 46138125

II. Descripción del reclamo interpuesto:

"Reclamo: El día 16 de mayo acudí por emergencia y la atención brindada fue pésima, ingresé con un ataque de pánico muy fuerte, ya no podía respirar ni caminar pues tenía el cuerpo rígido y a pesar de mi estado el doctor de turno no se interesó por atenderme, hablaba por teléfono indiferentemente a pesar que habíamos varios pacientes esperando y reclamando su atención. Lo peor de todo es que me han cobrado por servicios que no me brindaron dicho día, un electrocardiograma (S/18.95) y troponina T (s/32.28) Tengo aun la boleta, lamentablemente este libro de reclamaciones no me permite adjuntar imágenes."

III. Análisis de los hechos que sustentan el reclamo:

Habiendo solicitado el descargo respectivo a las jefaturas de las áreas involucradas en la atención, asimismo, revisado nuestro registro de atenciones y su historial clínico, como parte de las diligencias para esclarecer su reclamo, manifestamos lo siguiente:

El día 16 de mayo del año en curso, usted ingresó al servicio de emergencia, registrando su atención en nuestra área de admisión. Fue evaluada por el médico de turno; al momento de la anamnesis, el familiar acompañante refirió que la paciente, presentó dolor abdominal, dolor de pecho y sensación de falta de aire.

De acuerdo a la sintomatología descrita, se indicó como plan de trabajo cursar un electrocardiograma y examen de laboratorio (Troponina-T Ultrasensible). A la reevaluación se le informó acerca del resultado de la Troponina T Ultrasensible, encontrándose dentro de los parámetros normales, asimismo, usted refirió desistir de la realización del electrocardiograma (EKG), solicitando su alta voluntaria.

En referencia al cobro del examen de electrocardiograma manifestamos que, por un error involuntario de parte del personal de admisión de emergencia, al momento de procesar el alta, no se efectivizó la devolución, dado que debido a su retiro voluntario no se llegó a realizar la gestión de alta médica. Ante ello, se realizaron las coordinaciones para gestionar la devolución de dinero por el importe de s/20.00, siendo informada a su persona vía telefónica para apersonarse a nuestra área de admisión de emergencia.

Sepa usted, que es preocupación constante de nuestra institución garantizar y velar por brindarle un servicio acorde a los más altos estándares de calidad y conforme a nuestros protocolos establecidos, salvaguardando la salud e integridad de nuestros pacientes.

IV. Conclusiones:

En consecuencia, de acuerdo a los fundamentos expuestos, nuestra institución declara fundado parcial el reclamo interpuesto; en referencia al cobro del electrocardiograma.

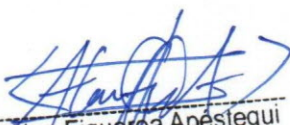
Brindamos nuestras más sinceras disculpas por lo sucedido y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando en pro de la mejora de los procesos establecidos en nuestra institución; asimismo invitamos que ante cualquier consulta o duda solicite a un personal de Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) o se apersona a nuestra oficina donde gustosamente lo atenderemos.


V. Medidas adoptadas o por adoptar:

Se ha elevado sus observaciones a la jefatura del personal de admisión de emergencia, quien ha reforzado e instado al personal de atención el cumplimiento de los protocolos de atención, y verificación de guías de farmacia y/o procedimientos, de esta manera evitar este tipo de sucesos.

Lamentamos su malestar e incomodidad, sepa usted que es preocupación constante de nuestra institución velar y garantizar por un servicio acorde a los más altos estándares de calidad, salvaguardando la salud e integridad de nuestros pacientes. Reiteramos que, se puede apersonar a nuestra área de admisión emergencia de lunes a viernes en horario de 08:00 a 18:30 horas, para efectivizar la devolución correspondiente al examen de electrocardiograma.

Quedamos atentos ante cualquier solicitud, prestos a servirle siempre. Cordialmente



Alan Figueroa Apéstegui
SUB DIRECTOR MÉDICO
CMP. 62990
 Clínica Jesús del Norte