**INFORME Nº**

**A : OBS. RUTH CRISTEL QUISPEMAYLA VELO**

**RESPONSABLE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD (PAUS)**

**DE : LIC ENF .XIOMARA DEL PILAR RUIZ MONZON**

 **JEFA DE CONSULTORIOS EXTERNOS**

**ASUNTO : DESCARGO SOBRE LA QUEJA DE LIBRO DE RRRRRRECLAMACIONES**

**REFERENCIA :****MEMORANDUM.MULTIPLE N°096-2025/GOB.REG-HVCA /HPT-D**

 **INFORME N°000019-2025/GOB.REG.HVCA/DIRESA-HPT-AGC-PAUS-RCQV**

**FECHA : PAMPAS, 26 DE MARZO DEL 2025.**

 Por medio del presente me es grato dirigirme a Usted, a fín de expresarle cordialmente mi saludo a nombre de Consultorios Externos (triaje) para comunicarle lo siguiente:

Con el documento en referencia **MEMORANDUM.MULTIPLE N°096-2025/GOB.REG-HVCA /HPT-D** de fecha 18 de marzo del 2025, remitido por la Unidad de Gestión de Calidad del Hospital de Pampas, a fin de realizar el descargo sobre la queja del libro de reclamaciones que se dio en el área de triaje.

Siendo el día 15 de marzo del presente año a las 15:30 pm de la tarde en las instalaciones del hospital de pampas me encontraba realizando mis funciones de triaje en el cual acude a la señora de iniciales (P.P.D) para realizar la atención de su menor hija para el área de odontología por la especialidad de (odontopediatria) en el cual se procede a realizar el filtro con el número de DNI en la plataforma de **SIS EN LINEA** verificando que se encuentra afiliada en el Centro de Salud De Daniel Hernández desde el año 2019 , se le explico al usuario sobre los protocolos de atención como hospital de Pampas de categoría I-2 que debería de contar con la hoja de referencia del Centro de Salud de Daniel Hernández para realizar la atención en el hospital de pampas para el área de odontopediatría. En el cual a la señora empieza a increpar al personal de enfermería que se tenía que atender su menor hija, se negaba a traer su hoja de referencia de su centro de salud al que pertenece.

Se le brindo la facilidad al usuario de darle el 1er cupo de atención para el área de odontopediatría con el compromiso de traer la hoja de referencia, en donde nuevamente se niega a traer la hoja de referencia para su respectiva atención.

Asimismo se comunicó de inmediato la Unidad de Gestión de Calidad para la entrevista correspondiente con el usuario, en el cual la señora de iniciales (P.P.D) se niega por segunda vez a traer sus hoja de referencia para su atención en el área de Odontopediatria en el Hospital de Pampas.

**ADJUNTO:**

* **MEMORANDUM.MULTIPLE N°096-2025/GOB.REG-HVCA /HPT-D**
* **INFORME N°000019-2025/GOB.REG.HVCA/DIRESA-HPT-AGC-PAUS-RCQV**

**RECOMENDACIONES:**

Solicito a la Unidad de Gestión de Calidad del Hospital de Pampas dar atención a mi solicitud.

Sin otro particular es todo cuanto informo para su conocimiento y demás fines que crea conveniente.

**Atentamente**

