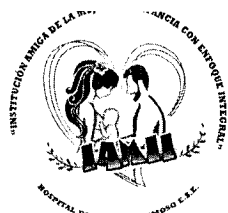




Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 11

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 18/10/2018

Lugar y Fecha: Sala de Juntas 6 piso 22 Octubre 2018

Hora de Inicio: 3:20 pm

Hora de Culminación: 4:30 pm

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
Diego Alberto	Uscategui	Coordinador de Calidad.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Geyman	Cardozo	Control Interno.
Flor Edilia	Rojas	Revisoría Fiscal
Eddy	Carrillo	Aux Siau

Moderador: Diego Uscategui

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo D.

Agenda a tratar.

1. Revisión de PQRSF apertura de buzones del día 18/10/2018
2. Revisión de PQRSF apertura de buzón de Busbanza y Pajarito.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

3. Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 18 Octubre 2018.

REHABILITACION

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0



URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	1	0	4

Manejo:

Queja: 1085-1086 quejas internas

Queja: 1091 anulada por ser confuso y paciente psiquiátrico

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

PEDIATRIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	8

Felicitación: las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso

Queja: 1084 remitir a Dr. Erasmo Zambrano coordinador de urgencias y Calidad

RECIEN NACIDOS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	10

Felicitación: las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.

CUARTO PISO GINECOLOGIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	1	0	4

Felicitación: Las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.

Reclamo: 1062



QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	1	0

CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0		0

Manejo

Queja: 1094- remitir a Coordinación de consulta externa

Queja: 1095- remitir a Coordinación de facturación.

SIAU(Servicio de Información Al Usuario)

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	4	0	0	0

Manejo

Queja: 1096- remitir coordinadora de facturación.

Queja: 1097-1098-1099 remitir a Jenny Vasco, encargada de empresa.



COMPROMISOS

1. Felicitar por el sonido interno al servicio con más felicitaciones en la apertura de PQRS y enviar oficio firmado por gerencia y por calidad.
2. Envío de todas las quejas a las respectivas áreas para posterior resolución.
3. Se entrega copia de los hallazgos a la Dra Adriana Hernández coordinadora de las Ubas de Pajarito y Busbanza.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	0	0	0
Consulta Externa	2	0	0
Imágenes diagnosticas	0	0	0
Urgencias	3	4	1
Segundo piso	0	0	0
Sala de cirugía	0	0	0
Pediatría	1	8	0
Recién Nacidos	0	10	0
Ginecología	0	4	1
Medicina Interna 5 piso	0	0	1
SIAU	4	0	0
TOTAL	10	26	3

CRITERIOS DE CALIDAD DE PQRS

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	1094-1095	2	33%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	TRATO	1096-1097-1098-1099	4	64%
	TOTAL		6	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Firmas de Asistentes. *ACTO No. 11*

DIEGO ALBERTO USCATEGUI PEÑUELA
Coordinador del área de Calidad.

FLOR EDILIA ROJAS
Revisora fiscal.

MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social.

GEYMAN HERNÁN CARDOZO
Control Interno.

EDDY CARRILLO
Siau