



## ACTA NO 12

**Tema Central:** Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 9/11//2018

**Lugar y Fecha:** Sala de Juntas 6 piso 22 Noviembre 2018

**Hora de Inicio:** 3:20 pm

**Hora de Culminación:** 4:45 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 9/11/2018

### OBSERVACIONES IMPORTANTES

2. Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 9 Noviembre 2018.

#### REHABILITACION

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	4	0	0	2

En el servicio de **REHABILITACION** se encontraron 2 Felicitaciones y 4 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:  
1172-1173-1174 Dr. Oscar Mauricio Cuevas.

**ACCION DE MEJORA:** Se realizara el seguimiento con el Dr. Oscar Mauricio Cuevas en el cumplimiento del horario del especialista encargado de las endoscopias, para



Prestar un servicio con oportunidad.

Las felicitaciones serán allegadas al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área.

### IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	0

En el servicio de **RX** se encontraron 3 quejas las cuales fueron remitidas de la siguiente manera:

1164-1165-1166 Citado a comité Mauricio Hernández coordinador del área de atención de Rx.

**ACCION DE MEJORA:** Sera citado el coordinador del área para realizar un plan en el que se pueda evidenciar el buen trato a los usuarios, por parte de los trabajadores encargadas de este servicio.

### URGENCIAS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	7	0	0	3

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 3 felicitaciones y 7 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:

1154-1162-1163 Dr. Erasmo Zambrano coordinador de urgencias.

1155-1157 Dra. Katherine Escobar Subgerente Administrativa y Financiera.

1156- Mauricio Hernández coordinador RX.

1158- Sandra Torres coordinadora de enfermería.

**ACCION DE MEJORA:** Sera citado el Dr. Erasmo Zambrano al comité para reevaluar los tiempos de espera en la atención del triage.

En cuanto a la integridad física de los trabajadores del HRS se estará hablando con la Dra. Katherine Escobar Subgerente Administrativa y Financiera para tomar medidas pertinentes para la mejora en la seguridad de los que laboramos en el Hospital.

Serán allegadas las Felicitaciones al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.



### SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

### SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	9

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontraron 9 felicitaciones las cuales Serán allegadas al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

### PEDIATRIA

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1 interna	0	0	9

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 9 felicitaciones y 1 queja la cual es dirigida a la familiar de un paciente que no colabora con los procedimientos ni el acompañamiento del menor.

Serán allegadas las Felicitaciones al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.



### RECIEN NACIDOS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	2	18

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 2 sugerencias y 18 Felicitaciones.

#### ACCION DE MEJORA:

Las sugerencias las tenemos en cuenta para comentarlas a la coordinadora de facturación para la agilidad en la salida de hospitalización de las maternas.  
Serán allegadas las Felicitaciones al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

### CUARTO PISO GINECOLOGIA

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	2 no valida 2 internas	0	1	4

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron 1 sugerencia, 4 felicitaciones y 4 Quejas las cuales fueron remitidas de la siguiente manera:  
1106-1107 se remite a la respectiva EPS de las pacientes porque son quejas internas del hospital hacia los usuarios.

#### ACCION DE MEJORA:

El Doctor Diego Uscategui manifiesta que para mejorar y solucionar los inconvenientes de los usuarios que no cumplen con los deberes que ellos tienen en cuanto al sistema de salud, en cada servicio el comité de PQRSF socializara con los jefes de turno el establecer con ellos sea reportado al SIAU de inmediato el inconveniente para poder tomar acciones inmediatas.  
Serán allegadas las Felicitaciones al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.



### QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1 interna	0	0	0

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontró 1 queja la cual es interpuesta por un Interno en contra de los familiares de una paciente que está hospitalizada los cuales se comportan de manera grosera hacia las enfermeras y médicos.

#### ACCION DE MEJORA:

El Doctor Diego Uscategui manifiesta que para mejorar y solucionar los inconvenientes de los usuarios que no cumplen con los deberes que ellos tienen en cuanto al sistema de salud, en cada servicio el comité de PQRSF socializara con los jefes de turno el establecer con ellos sea reportado al SIAU de inmediato el inconveniente para poder tomar acciones inmediatas.

### CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0		0

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 3 quejas las cuales fueron remitidas de de la siguiente manera:

1167-1168-1169 Rocío Rodríguez coordinadora de facturación.

#### ACCION DE MEJORA:

Se pedirá a la coordinadora de facturación Rocío Rodríguez pueda realizar unos compromisos por parte de las personas encargadas de facturación y asignación de citas para que el trato hacia el usuario sea más amable y de respeto hacia ellos.

### SIAU(Servicio de Información Al Usuario)

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	1

En la oficina de **SIAU** se recibieron 1 Felicitaciones y 4 quejas las cuales fueron remitidas de la siguiente manera:

1100 Coordinador de vigilancia

1102 Rocío Rodríguez coordinación de cajas de facturación.

1103 se realizo la respectiva solución a la queja de inmediato.



## 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 propone mejorar el formato del acta donde se especifique la acción de mejora por servicios.
4. Se realizara un cuadro en Excel donde se lleve la trazabilidad de cada queja.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	4	2	0
Consulta Externa	3	0	0
Imágenes diagnosticas	3	0	0
Urgencias	7	3	0
Segundo piso	0	0	0
Sala de cirugía	0	9	0
Pediatría	0	9	0
Recién Nacidos	0	18	2
Ginecología	0	4	1
Medicina Interna 5 piso	0	0	0
SIAU	3	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>46</b>	<b>3</b>

## CRITERIOS DE CALIDAD DE PQRS

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	1156-1162-1163-1167-1172-1173-1174-1103	8	40%
F	PERTINENCIA	1154	1	5%
G	SEGURIDAD	1157-1155	2	10%
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	TRATO	1100-1102-1164-1165-1166-1168-1169-1175-1158	9	45%
	<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>