



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA N° 14 -2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 11 al 30 Septiembre 2019

Lugar y Fecha: Sala de Juntas subgerencia Administrativa

Hora de Inicio: 9:30am

Hora de Culminación: 11:00 am

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Iris Adriana	Mojica	Calidad
Flor Edilia	Rojas	Revisoría Fiscal
Eddy	Carrillo	Siau

Moderador: Eddy Carrillo

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo

Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 11 al 30 Septiembre 2019

Handwritten signature and date:
RIF
Nov 7/19



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	3	0	0	0
Patología y Laboratorio	0	2	0	0	0
Consulta Externa	0	8	0	2	0
Rx	0	0	0	1	0
Urgencias	0	8	0	0	1
Segundo piso	0	1	0	0	1
Sala de partos					
Sala de cirugía	0	0	0	0	1
Pediatría	0	0	0	0	3
Recién Nacidos	0	0	0	0	22
Ginecología	0	0	0	0	4
Medicina Interna	0	0	0	0	1
TOTAL	0	22	0	3	33

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD	867-866	2	10%
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	865-866-868- 869-870-874- 875-883-884- 885-878-	11	55%
F	PERTINENCIA	881-	1	5%
G	SEGURIDAD	891-	1	5%
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACION TRATO	871-872-873- 889-896	5	25%
			20	100%

JPE



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontraron 3 quejas, remitidas así:
865-866-Coordinador Consulta externa, quejas por la programación con especialista que no atendió ese día.
867-Coordinación de facturación por demora e incomodidad en la atención.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 8 quejas.
881-882-885-886-888 se refieren a la demora en la atención de Urgencias al ingreso y la falta de Humanización en el servicio. enviadas al Dr. Zambrano coordinador de Urgencias
883-884-Se remite a coordinador de Ayudas Diagnosticas por la demora y falta de humanización en el servicio.
889-remitida a Coordinación de facturación por falta de humanización en admisiones de urgencias.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de **HOSPITALIZACIÓN DEL SEGUNDO PISO** se encontró 1 queja (891) que será remitida al servicio de alimentación por servir un alimento en descomposición, y 1 Felicitación será allegada al servicio mediante un oficio para publicarla en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontró 1 felicitación la cual será allegada al servicio mediante un oficio, para publicarla en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicio con calidad y calidez.

JPC



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



SALA DE PARTOS

En el servicio de **SALA DE PARTOS** no se encontró ningún instrumento.

PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 3 Quejas 893-894-895- que serán remitidas al servicio de Urgencias corresponden a la demora en la atención de Pediatra en el servicio.

896-Remitida a Coordinación de facturación por falta de humanización de cajas de facturación de Hospitalización.

3 Felicitaciones que 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.

RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 22 Felicitaciones.

Las Felicitaciones 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

CUARTO PISO GINECOLOGIA

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron 4 Felicitaciones.

La Felicitaciones 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.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontró 1 Felicitación.
La Felicitaciones 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.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 8 quejas y 1 Sugerencia, remitidas de la siguiente manera:

870-Coresmed empresa del médico Especialista por demora en atención.

871-872-874-876-877-Coordinacion de Facturación por falta de Humanización, trato y congestión en el servicio.

873- 875-878-Coordinador Consulta externa por la falta de información al programar citas.

AYUDAS DIAGNOSTICAS

Se encontró una Sugerencia (879) que será remitida a Rocío Rodríguez Coordinadora de Facturación para que se analice esta situación y saber si se puede ayudar con la facturación el mismo día de asignación de citas.

JR2



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



RESUMEN PLAN DE MEJORA

Se inicia leyendo los instrumentos por servicios y se identifican las mismas quejas en los últimos aperturas como es la congestión, el desorden y la poca humanización en el servicio de Consulta Externa y Facturación, se expone los planes de mejora que se han realizado como la contratación de 1 persona más para facturación y una persona para asignación de citas telefónicas quien también se encargara de correo electrónico exclusivamente.

Dentro de estas mejoras esta el nuevo horario que va desde las 6:30 am hasta las 6:30 pm para dar la oportunidad al usuario de realizar los trámites de asignación de citas y facturación con tiempo.

En cuanto a las quejas de Patología, el plan de mejoramiento fue la contratación de un laboratorio externo para la descongestión de los exámenes represados y a la fecha este servicio marcha nuevamente bien.

También como plan de mejora y tiempos de respuesta a los usuarios se enviara a la empresa las quejas que son repetitivas de algunos colaboradores que han estado en el comité pero que no se ha mejorado la actitud por parte de ellos.

En cuanto a las quejas de Urgencias también se evidencia la forma repetitiva de inconformidad en cuanto a los tiempos de atención de los especialistas, y como plan de mejora la Dra. Iris se reunirá con ellos para plantearles la posibilidad de que hagan rutas seguidas durante el día (no importando la especialidad) por si algún evento se presenta en Urgencias.

Se planteo asimismo como acción de mejora el exponer en comité de Calidad el número de PQRSF por servicios clasificándolo por criterios para poder socializar y plantear planes de mejora en cada servicio.

Se da por terminado el Comité agradeciendo la asistencia.

JPE



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 11 al 30 de Septiembre 2019.

Firmas de Asistentes:

DRA. IRIS A. MOJICA
Calidad.

MONICA VARGAS
Trabajo Social

FLOR EDILIA ROJAS
Revisoría Fiscal.

Proyecto: Eddy Carrillo.