



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 02-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 30 Enero 2019

Lugar y Fecha: Sala de reuniones 6 piso – Enero 31 de 2019

Hora de Inicio: 9:30am

Hora de Culminación: 11:00am

Asistentes a la reunión

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

Moderador: Mónica María Vargas C.

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo D.

Agenda a tratar.

1. Revisión de PQRSF apertura de buzones del 30 Enero 2019

Handwritten signature and date:
Mónica
Vargas
2019/01/31



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	0	0	0	1
Consulta Externa	0	8	0	0	0
Imágenes diagnosticas	0	1	0	0	1
Urgencias	0	4	2	0	0
Segundo piso	0	1	0	0	1
Sala de cirugía	0	0	0	0	2
Pediatría	0	0	0	0	6
Recién Nacidos	0	0	0	0	21
Ginecología	0	0	0	0	1
Medicina Interna	0	0	0	1	1
SIAU	0	4	0	0	0
TOTAL	0	18	2	1	34

CRITERIOS DE CALIDAD DE QUEJAS

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	073-084-086-087-075	5	33.3
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN	077-082-	2	
L	INFRAESTRUCTURA	076-079-081-083	4	
M	HUMANIZACION TRATO	071-072-078-080	4	
	TOTAL		15	

[Handwritten signature]



*En el servicio de **REHABILITACION** se encontró 1 Felicitación será allegada 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.

*En el servicio de **RADIOLOGÍA** se encontró 1 queja 1 felicitación.
075-Queja por demora en entrega de resultados remitida a Mauricio Hernández coordinador RX.

*En el servicio de **URGENCIAS OBSERVACIÓN Y TRIAGE** se encontraron 4 quejas, 1 sugerencia y 1 reclamo las cuales son remitidas de la siguiente manera:
084-086-087 Dr. Erasmo Zambrano Coordinador de urgencias.
085-088 Reclamos falta de atención y demora servicio Dr. Erasmo Zambrano Coordinador de urgencias.

ACCION DE MEJORA: Se remite quejas de Urgencias al Dr. Erasmo coordinador de urgencias para darle conocimiento y se tomen los correctivos en cuanto a la oportunidad de la atención sobre todo para adulto mayor, y los tiempos de espera de exámenes y la revaloración con los resultados.

*En el servicio de **HOSPITALIZACIÓN DEL SEGUNDO PISO** se encontró 1 queja, y 1 Felicitación las cuales se remiten de la siguiente manera:
089- Es una Queja de usuario porque El quería una cirugía y no se la realizaron.
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.

*En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontraron 2 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.

*En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 6 felicitaciones.
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.



*En el servicio de **RECIENTE NACIDOS** se encontraron 21 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.

*En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontró 1 felicitación será allegada 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

*En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontró 1 Sugerencia y 1 felicitación será allegada 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
090-sugerencia de sillas para los acompañantes de hospitalización.

*En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 8 quejas las cuales fueron remitidas de la siguiente manera:
076-077-079-081-082-083 -080Coordinadora de facturación, Coordinación de Consulta Externa, Salud ocupacional por el ruido y el desorden en la sala de espera y facturación.
078-remitida a Sofía Moreno, queja por atender de manera grosera.



RESUMEN PLANES DE MEJORA:

El comité decide llamar a Nayibe Patiño para hablar con ella sobre la queja encontrada en los buzones y unas llamadas realizadas por usuarios sobre su actitud.

El Dr. Diego le comenta que por norma general de satisfacción con el usuario y para mejorar y reforzar cada servicio se llama a las personas que en reiteradas ocasiones se ha tenido alguna queja para que a través del comité se pueda esclarecer y dar soluciones a los inconvenientes presentados.

Nayibe narra lo sucedido y aclara que ella nunca ha tratado mal a nadie que por el contrario si ella puede ayudar a la gente lo hace, también explica que el mes de Diciembre y principios de Enero fue muy difícil porque algunos equipos estaban dañados y las salas de cirugía estaban por días en mantenimiento.

Se lee la queja a Nayibe y ella reconoce que fue una falla humana al no entregar la boleta de cirugía pero que en ningún momento se portó grosera, por el contrario pidió excusas por la falla. La Dra. Flor Edilia y el Dr. Diego le manifiestan a ella que de pronto el tono y la manera en que se dirige al usuario no es la más indicada, que mejore en la atención y el tono de voz hacia el usuario. Nayibe manifiesta que el lugar de trabajo es muy reducido para la gente que entra a la oficina y que el ruido que se genera por la entrada y salida de las personas que trabajan en ese lugar a veces no le permite hablar en tono bajo al usuario y tiene que hablar fuerte para ser escuchada y poder escuchar.

Se sugiere como plan de mejora reevaluar el sitio donde trabaja Nayibe para la comodidad y la oportunidad de una buena atención al usuario, también se plantea la posibilidad de reforzar talleres sobre atención al usuario y Humanización de los servicios.

Se compromete a mejorar en la atención y el trato al usuario.

Se solicita también la presencia de Sofía Moreno que aunque no se ha tenido reiteradas quejas se le llama para aclarar un inconveniente con un usuario, se lee en presencia de Sofía pero ella manifiesta no acordarse del usuario ni de haber sido grosera ni tratar mal a ninguna persona, la Dra. Flor Edilia llama al usuario para esclarecer los hechos, Él manifiesta que Sofía siempre contesta de manera grosera y déspota, que él solicitó una cita por ortopedia y en el momento de facturar llegó a la caja de Sofía y ella le facturó la cita que estaba programada con el Dr. Ortiz pero en el momento de la consulta lo iba atender otro médico. El usuario se molestó y le preguntó a Sofía porque le habían cambiado al médico a lo cual ella contestó de manera grosera que el Dr. Ortiz estaba incapacitado y que así había salido la programación pero no le dio mayor explicación, se le pide excusas al usuario y Sofía aclara los hechos y dice que mejorara el servicio.



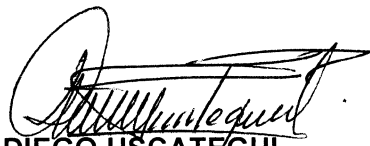
Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



El comité decide llamar a reunión a la Dra. Gina Acosta (urgencias) quien a recibido varias quejas sin tener respuesta de ellas, además en esta apertura se encontraron 2 quejas.

Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 31 Enero 2019.

Firmas de Asistentes:


DIEGO USCATEGUI
Calidad.


FLOR EDILIA ROJAS
Revisora fiscal.


MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social. *Coord. SIAU*


GEYMAN CARDOZO
Control interno (invitado)


EDDY CARRILLO
Siau

