



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 03-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 18 Febrero 2019

Lugar y Fecha: Sala de juntas 6 piso – Febrero 19 de 2019

Hora de Inicio: 9:30am

Hora de Culminación: 10:40am

Asistentes a la reunión

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

Moderador: Mónica María Vargas C.

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo D.

Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 18 Febrero del 2019



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	2	0	0	0
Consulta Externa	0	10	0	0	0
Rx	0	0	0	0	0
Urgencias	0	2	0	1	1
Segundo piso	0	1	0	0	0
Sala de cirugía	0	0	0	0	1
Pediatría	0	0	0	0	12
Recién Nacidos	0	0	1	0	19
Ginecología	0	0	0	0	3
Medicina Interna	0	3	0	0	0
Siau	0	4	0	0	0
TOTAL	0	22	1	1	36

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO	105-	1	4.5%
C	COORDINACIÓN	091-	1	4.5%
D	COMPETENCIA		0	
E	OPORTUNIDAD	090-093-094-106-111	5	22.7%
F	PERTINENCIA	092-	1	4.5%
G	SEGURIDAD	109-	1	4.5%
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN	107-	1	4.5%
L	INFRAESTRUCTURA	095-096-097-098-099-101-102-103-104	9	41.0%
M	HUMANIZACION TRATO	108-110-112	3	13.8%
			22	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontraron 2 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:

105-Queja por la falta de higiene en almohadas de terapias lo cual se remite al Dr. Mauricio Hernández coordinador de rehabilitación.

106-Queja por citar mucho tiempo antes de la cita al usuario lo cual se remite a Rocío Rodríguez Coordinadora de consulta externa.

ACCION DE MEJORA: Se recomienda a facturación definir el tiempo de espera al usuario para que sea más efectiva la consulta.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

Se encontró 2 sugerencias sin datos pero las tendremos en cuenta para los servicios.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 1 sugerencia, 1 felicitación y 2 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:

092- 093- Quejas por la demora en la atención para maternas y personas de la tercera edad, remitidas a Dr. Erasmo Zambrano Coordinador de Urgencias y Dra. Iris Mojica del área de calidad.

094- Dr. Erasmo Zambrano Coordinador de Urgencias y Dra. Iris Mojica del área de calidad.

ACCION DE MEJORA: Se remite quejas de Urgencias al Dr. Erasmo coordinador de urgencias y a la Dra. Iris Mojica (calidad) para darle conocimiento y se tomen los correctivos en cuanto a la oportunidad de la atención para las maternas, adulto mayor y seguimiento a médicos.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de Hospitalización del segundo Piso se encontraron 1 queja la cual es remitida de la siguiente manera:

091- Siau se encarga de dar respuesta de inmediato a la usuaria quien se encontraba en el momento de la apertura, la queja se refiere a unos arreglos de la habitación donde la usuaria se encuentra se pide disculpa por incomodar su tranquilidad.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



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 servicios con calidad y calidez.

PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 12 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.

RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 1 reclamo y 19 Felicitaciones.

ACCION DE MEJORA:

El reclamo se llevara a estudio de Historia clínica y se dará respuesta a la usuaria por parte de Siau.

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

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron 3 Felicitaciones las cuales 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.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontraron 3 quejas las cuales fueron remitidas de la siguiente manera.

107-109 Queja que están relacionadas con el supuesto mal servicio y el hecho de dejar documento a la entrada para visitas, a estas quejas se les dará respuesta desde la oficina de Siau.

108- Estas serán remitidas a la Jefe de Hospitalización ya que es un inconveniente de una enfermera.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 10 quejas las cuales fueron remitidas de de la siguiente manera:

095-096-097-098-099-101-102-103-104 Quejas referentes al ruido y ubicación de las cajas de facturación por tal motivo se remiten a Coordinación de Salud ocupacional y Subgerencia Administrativa.

100- se anula pues los datos no coinciden con ningún especialista del Hospital, se llamo varias veces al número sin respuesta.

OFICINA DE SIAU

En la oficina de **SIAU** se radicaron 4 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:

110-112 Quejas para el señor Velázquez vigilante la cual será remitida al coordinador de vigilancia para tomar los correctivos ya que no es la primera vez que se presenta este tipo de inconvenientes con EL .

111-Queja por la demora en la atención de especialista, se remite a Dr. Oscar Cuevas para realizar acción de mejora.

113- Queja que se soluciono de manera inmediata con la usuaria por parte de la oficina de Siau.

114-Queja interna por mal trato de usuarios a enfermería.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



RESUMEN PLANES DE MEJORA:

En el recorrido que realizamos por el hospital en la apertura de buzones se evidencio la falta de información sobre los procesos y las citas de Radiología, a su vez la demora en la atención de los usuarios y el continuo daño de los equipos.

La doctora Flor Edilia (revisora fiscal) quien nos acompaño en la apertura de buzones llamo al Ingeniero Mauricio (rx) y le comento los sucesos que estaban pasando y El le clarifico los hechos y que tomaría las medidas para estos casos.

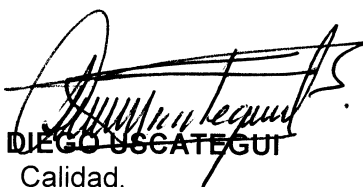
Encontramos una queja sin nombres y una solicitud de enfermería del quinto piso donde ambas aseguran que los resultados del laboratorio clínico se demoran demasiado y que las enfermeras tienen que tomar exámenes, bajar las muestras y estar pasando varias veces por laboratorio para recoger los resultados, se leyó y de inmediato se llama a la Dra. Constanza coordinadora de laboratorio, ella acudió de inmediato a la sala de juntas donde explico el proceso que se maneja en laboratorio, y expone los inconvenientes presentados con enfermería donde a veces no toman los exámenes a tiempo o los toman y los dejan por varias horas en las mesas o en el servicio y se demoran en llevarlos a laboratorio para su estudio. La Dra. Aclara que los resultados excepto algunos exámenes son cargados al sistema y no tienen que bajar por los mismos.

Para plan de mejora se seguirá llevando un libro de control donde se establece la hora de llegada al laboratorio de muestras y hora de entrega en caso de ser necesario , se propuso como acción rondas de seguridad en pisos y urgencias de parte de laboratorio para que las muestras tomadas no demoren en los servicios, se sugiere que si por algún motivo algún examen es necesario y no fue solicitado anteriormente se llame para avisar a laboratorio para así prestar los servicio de manera eficaz y correcta.

Se termina el comité agradeciendo asistencia siendo las 10:40am.

Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 18 Febrero 2019.

Firmas de Asistentes:


DR. DIEGO USCATEGUI
Calidad.


MONICA VARGAS
Trabajo Social.


FLOR EDILIA ROJAS
Revisora Fiscal


GEYMAN CARDOZO
Control interno (invitado).


EDDY CARRILLO
Siau