



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 04-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 05 Marzo 2019

Lugar y Fecha: Sala de juntas Administrativa 6 piso – Marzo 7 de 2019

Hora de Inicio: 9:30

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
Katheryne	Escobar	Subgerente Administrativa

Moderador: María Mónica Vargas Cristancho

Secretario(a) Reunión: María Mónica Vargas Cristancho

Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 05 Marzo del 2019

je



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	2	0	0	2
Consulta Externa	0	6	0	0	0
Rx	0	0	0	0	0
Urgencias	0	2	1	1	1
Segundo piso	0	1	0	0	0
Sala de cirugía	0	0	0	0	2
Pediatría	0	1	0	0	5
Recién Nacidos	0	0	0	0	14
Ginecología	0	0	1	0	4
Medicina Interna	0	2	0	0	0
Siau	0	5	0	0	2
TOTAL	0	18	2	1	30

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD	124-126-116	3	16.6%
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	121	1	5.5%
F	PERTINENCIA	122	1	5.5%
G	SEGURIDAD	132-130-118	3	16.6%
H	CONTINUIDAD			
4K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA	127-114-134	3	16.6%
M	HUMANIZACION TRATO	133-120-128-115-129-131-117	7	39.2%
			18	100%

JPC



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

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

133 Queja remitida al ingeniero Mauricio Hernández por la demora y mala atención en las citas de Rx.

134-Queja por el ruido y desorden en consulta externa, la oficina de Siau contestara al usuario.

ACCION DE MEJORA: Se recomienda seguir adelantando arreglos para la mejora del consulta externa

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

No se encontró ningún instrumento en este servicio.

URGENCIAS

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

120- Quejas por la mala atención de facturación de urgencias se Remite a Roció Rodríguez coordinación de facturación.

122-Queja por mala aplicación de medicamento, es un evento adverso y fue remitido a la Dra. Iris y ya fue dada respuesta a usuaria.

121-Reclamo por la demora en tomas de exámenes, Siau se encarga de dar respuesta.

119-Sugerencia acerca de la ubicación de los pacientes psiquiátricos en otro pabellón Siau dio respuesta al usuario y se llevo a comité.

ACCION DE MEJORA: Se comenta a la Subgerente Administrativa sobre los pacientes psiquiátricos y ella junto con salud ocupacional quedó de estudiar los casos presentados para las mejoras respectivas.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

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

118-Queja que Siau se encarga de dar respuesta ya que se refiere a arreglos locativos.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontraron 2 felicitaciones las cuales Serán allegadas 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 1 Queja y 5 felicitaciones. La queja hace referencia a la falta de humanización de enfermaras por la atención en un parto pero no tiene datos, ninguna información del usuario. 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 14 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.

CUARTO PISO GINECOLOGIA

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron 4 Felicitaciones y 1 Reclamo el cual fue contestado a la usuaria. 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 2 quejas las cuales fueron remitidas de la siguiente manera.

114- Queja que están relacionadas con la mala ubicación del buzón del piso, ya se tomaron las medidas para la reubicación.

115- Queja remitida a Rocío Rodríguez para tomar medidas, además se llamo a comité a la funcionaria involucrada.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 6 quejas las cuales fueron remitidas de de la siguiente manera:

123-125-127-Quejas referentes al ruido y ubicación de las cajas de facturación por tal motivo se remiten a Coordinación de Salud ocupacional y Subgerencia Administrativa.

128- Queja por mal trato del Dr. Velandia, repuesta que dará Siau al usuario.

126-Queja por mal manejo de información por enfermera, remitida a Coordinadora de enfermería.

124-Queja por falta de por organización filas de consulta externa, se da respuesta desde la oficina de Siau con las mejoras.

OFICINA DE SIAU

En la oficina de **SIAU** se radicaron 5 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera y 2 Felicitaciones.

131- Quejas por la mala atención de Nayibe y fue dada la respuesta a la usuaria por parte de ella

130-Queja remitida a la Dra. Martha Patricia Cruz supervisora del contrato de alimentación la inconformidad por encontrar un objeto en la alimentación recibida.

129- Queja remitida al Jefe Darío por su mala actitud.

132-Queja remitida a la Dra. Iris porque es un evento adverso.

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



RESUMEN PLANES DE MEJORA:

En el comité se hizo presente la Dra. Katheryne Escobar Subgerente Administrativa, se hablo sobre el tema de los inconvenientes con los pacientes psiquiátricos y se analizó la forma de ubicación de los mismos.

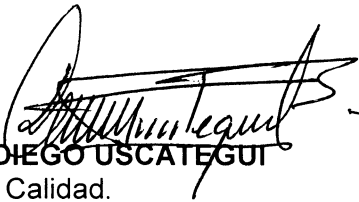
Se llama al comité a la señora Victoria Valderrama para hablar sobre inconvenientes en la salidas del piso donde ella labora, ella manifiesta como es el proceso y la manera como ella lleva a cabo las salidas, se le escucha y además se le recomienda el buen trato y la amabilidad no solo con los usuarios sino también con los funcionarios del Hospital.

La Dra. Katheryne hace referencia que ya empezó a funcionar el digi-turno para la descongestión de consulta externa por lo tanto por el momento no serán reubicadas las cajas de facturación y esperamos que esta acción de mejora se vea reflejada en las siguientes aperturas de buzón.

Asimismo nos comenta que en días pasados la Dra. Ángela Fernández de Salud Ocupacional junto a funcionarios de Arl de los médicos especialistas, estuvieron midiendo el ruido en consulta externa y el resultado fue muy favorable para el Hospital. Se da las Gracias y da por terminado el comité.


Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 05 Marzo 2019.

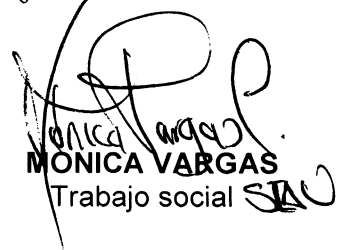
Firmas de Asistentes:


DR. DIEGO USCATEGUI
Calidad.


KATHERYNE ESCOBAR I
Subgerente Administrativa.


FLOR EDILIA ROJAS
Revisora Fiscal


GEYMAN CARDOZO
Control interno (invitado).


MONICA VARGAS
Trabajo social *SAC*

AA