



Hospital Regional de Sogamoso
 Empresa Social del Estado



ACTA NO 06-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 2 Abril 2019

Lugar y Fecha: Sala de juntas Administrativa 6 piso –8 Abril de 2019

Hora de Inicio: 3:00PM

Hora de Culminación: 3:45 PM

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Diego	Uscategui	Calidad
Eddy	Carrillo	Siau

Moderador: Mónica Vargas

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo

Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 2 de Abril del 2019.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	0	0	1	0
Consulta Externa	0	4	0	2	1
Rx	0	3	0	0	0
Urgencias	0	2	0	0	0
Segundo piso	0	0	0	0	1
Sala de cirugía	0	0	0	0	0
Pediatría	0	0	0	0	0
Recién Nacidos	0	1	0	2	12
Ginecología	0	0	0	0	3
Medicina Interna	0	1	0	0	0
Siau	0	5	0	0	0
TOTAL	0	16	0	5	17

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD	269-	1	6.25%
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	236-237-238- 240-244-245-	6	37.5%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD	246-247	2	12.5%
H	CONTINUIDAD			
4K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACION TRATO	243-252-270- 271-272-273- 268	7	43.75%
			16	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontró 1 Sugerencia sobre contratar un neurólogo para el Hospital, se responde a la usuaria desde la oficina de Siau.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

En el servicio de RX se encontraron 3 quejas que fueron remitidas así:

244-245 Quejas por la demora en la atención y la falta de información para los usuarios, remitidas al ingeniero Mauricio Rx

243- Queja por la mala atención en cajas de facturación.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 2 Quejas internas de médicos de urgencias para un usuario y 2 Quejas referente al servicio de vigilancia.

246-247 Remitidas a coordinación de Vigilancia.

ACCION DE MEJORA: El comité reunido ve necesidad de reunión con el coordinador de vigilancia por las quejas de este servicio.

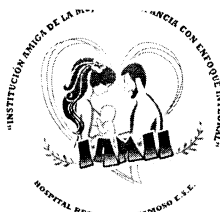
SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de Hospitalización del segundo Piso se encontraron 1 Felicitación.

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



SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** no se encontró ningún instrumento.

PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** no se encontró ningún instrumento.

RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 2 sugerencias, 1 Queja y 12 Felicitaciones.

Las sugerencias en cuanto a la posibilidad de que los padres puedan acompañar en el tiempo de hospitalización a bebés y mamá.

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.

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

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontró 1 Queja sobre mala información de la salida en hospitalización, esta queja es remitida a coordinación de hospitalización para trámite.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 4 quejas, 2 Sugerencias y 1 Felicitaciones, las cuales fueron remitidas de de la siguiente manera:

Quejas referentes al ruido y ubicación de las cajas de facturación y demora por el digi turno se responde desde la oficina de Siau para su aclaración.

236-237-238-240 Queja por el ruido y desorden en consulta externa, la contesta oficina de Siau

Las sugerencias se refieren a la posibilidad de volver a contratar a una persona que estaba en cajas de facturación.

OFICINA DE SIAU

En la oficina de SIAU se radicaron 5 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:

269-270-272-273 Queja relacionada con el desorden y falta humanización de cajas consulta externa y la demora en la asignación de citas telefónicas, se dio respuesta a usuarios desde oficina de Siau.

271-Remitida a coordinación de Hospitalización por falta de respeto a usuarios de parte de una enfermera.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado

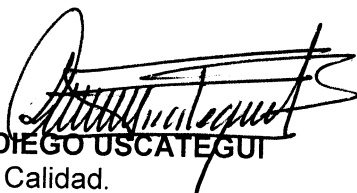


RESUMEN PLAN DE MEJORA

Nuevamente se toca el tema de Lina Gómez por las quejas presentadas en esta apertura, quedando en constancia y soportada la falta de Humanización y la atención al usuario. En el siguiente comité analizaremos las quejas de Radiología y se llamara al Ingeniero Mauricio Hernández coordinador de radiología para tomar medidas en este servicio. Se recomendó enviar las cartas de las PQRSF con copia a subgerencia para poder recibir respuestas de las quejas anteriores pues hasta la fecha no hemos obtenido ninguna. Se propuso la apertura de Buzón diaria de parte de Eddy Carrillo y lo que en el momento se pueda dar solución y respuesta se hará desde la oficina de Siau, a su vez las quejas o sugerencias de difícil manejo se seguirán tratando en comité de PQRSF cada 15 días.

Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 2 de Abril 2019.

Firmas de Asistentes:


DR. DIEGO USCATEGUI
Calidad.


MONICA VARGAS
Trabajo Social Coord. SIAU


EDDY CARRILLO
Siau