



ACTA NO 07-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 1 al 30 Abril 2019

Lugar y Fecha: OFICINA DEL SIAU

Hora de Inicio: 3:00PM

Hora de Culminación: 4:00 PM

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: Eddy Carrillo

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo

Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 1 al 30 de Abril del 2019.

1
H
R.F.
Nov 7/19

REGISTROS DE PQRSF POR AREA

| AREAS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|------------------|------------|-----------|----------|-------------|----------------|
| Rehabilitación | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Consulta Externa | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 |
| Rx | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Urgencias | 1 | 8 | 0 | 1 | 0 |
| Segundo piso | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Sala de cirugía | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pediatría | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Recién Nacidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| Ginecología | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| Medicina Interna | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Siau | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 25 | 0 | 2 | 49 |

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

| ITEM | ATRIBUTOS | CRITERIOS DE CALIDAD | No. | PORCENTAJE |
|------|--------------------|--|-----------|-------------|
| A | ACCESIBILIDAD | | | |
| B | MOBILIARIO | | | |
| C | COORDINACIÓN | | | |
| D | COMPETENCIA | | | |
| E | OPORTUNIDAD | 345-297-298- 275-288-293- 294-281-284- 285- | 10 | 40% |
| F | PERTINENCIA | | | |
| G | SEGURIDAD | | | |
| H | CONTINUIDAD | 279- | 1 | 4% |
| 4K | INFORMACIÓN | 276-277-287- | 3 | 12% |
| L | INFRAESTRUCTURA | 278-292-295- 296- | 4 | 16% |
| M | HUMANIZACION TRATO | 343-347-286- 299-280-283- 291- | 7 | 28% |
| | | | 25 | 100% |



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontraron 3 Quejas que son remitidas a consulta externa y facturación pues son por ruido, desorden en el servicio de consulta externa y la demora en la asignación de citas telefónicas.

Dos (2) Felicitaciones encontradas para la Señora Nayibe Patiño por su excelente labor en Cirugía Programada.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

En el servicio de RX se encontró una (1) (345) queja la cual se enviara al coordinador de Radiología para tomar los correctivos pero no se podrá dar respuesta ya que el usuario no dejó datos, pero se tendrá en cuenta para mejoras en el servicio.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 7 Quejas y 1 Sugerencia las cuales serán remitidas así:

280-281-283-284-285-allegadas al Dr. Zambrano coordinador de urgencias para su respectivo plan de mejora por la falta de humanización y la demora en el servicio.

291 remitida a vigilancia con copia a subgerencia administrativa.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de Hospitalización del segundo Piso se encontraron 3 Felicitación, 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.



SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

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

PEDIATRIA

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

RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 23 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.

CUARTO PISO GINECOLOGIA

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron 6 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. También se encontró una sugerencia(343) para capacitar al personal en servicio al cliente.

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontró 1 Queja (347) para el servicio de urgencias por trato grosero de un medico de este servicio, será remitida a la empresa gestión de empleo para su tramite pertinente. Se encontraron 3 Felicitaciones que

Handwritten signature



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 13 Quejas las cuales serán remitidas de la siguiente manera.

275-286-293-294- quejas por la demora en la atención de los especialistas y la llegada tarde de ellos a la consulta, serán enviadas al Dr. Oscar M. Cuevas Subgerente Científico.

277-279-287-299-288- Quejas por desorden en facturación y asignación de citas con el digi turno se remiten a Coordinación de Facturación con copia Coordinación consulta externa.

278-292-302-296-Son quejas de la ubicación de cajas de facturación consulta externa serán remitidas a Dra. Katheryne Escobar subgerente Administrativo.

RESUMEN PLAN DE MEJORA

Empezamos leyendo las quejas acerca de la manera como se está manejando el digi- turno para facturar y asignar las citas médicas, los usuarios manifiestan la demora, la falta de información de este nuevo sistema, el ruido y el desorden de ésta área, se habló sobre la medición del ruido que se realizó en meses pasados la cual se midió la intensidad pero no la constancia de este grave problema que se presenta en consulta externa.

El Dr. Diego sugiere citar a la Sra. Rocío Rodríguez (coordinadora Facturación) y al Jefe Darío Valderrama (Coordinación de consulta externa) para informarles sobre los inconvenientes presentados y escuchar planes de acción y de mejora por parte de estas dos áreas, de inmediato se llaman a lo que acuden a la oficina del Siau.

Se leen nuevamente las quejas de estos servicios y se pide a ellos qué planes de acción están realizando y qué más podemos hacer y aportar para mejoramiento de estos servicios. El jefe Darío toma la vocería y nos comenta los siguientes aspectos y mejoras que se presentaran a partir de la fecha.

1. Se iniciará con la documentación del manual del digi- turno para el conocimiento de las personas y que el usuario mismo pueda realizar este proceso.
2. Se asignará 2 auxiliares de enfermería para la última y primera semana de cada mes con el fin de apoyar en la orientación de los usuarios.
3. Se autorizaron 2 avisos plegables para toda la información requerida en la asignación de citas.
4. Se habló con Yolanda Cabas (Comunicadora social) para la solicitud de un bafle con micrófono para ir recordando algunas recomendaciones para consulta externa.
5. Se pidió el apoyo de estudiantes de enfermería para que dicten charlas mientras el usuario espera su llamado a consulta.
6. Ubicación de 2 cajas de facturación en el área de Rx para la descongestión de la entrada principal.

El comité sugiere al jefe que las dos personas encargadas en la orientación tengan el conocimiento, la actitud y sepan no solo de la parte asistencial sino de facturación para la asertiva información del usuario.

Rocío implementará en las cajas de facturación de la siguiente manera: 2 se ocupen de facturar y las otras dos para la asignación de citas, a su vez manifiesta no estar de acuerdo con el traslado de cajas y preferiría si se realiza este cambio que todas las 5 cajas fuesen ubicadas en el mismo sitio.

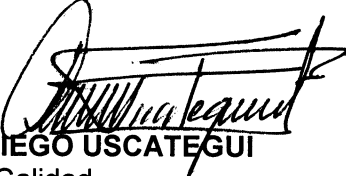
También hablamos del tema de asignación de citas telefónicas por la cantidad de quejas por este motivo, como plan de acción y de mejora se asignó a la Señora Carolina Hernández (información) para descongestionar un poco y dar oportunidad de asignación de citas lo cual apunta a que la gente se eduque para que utilicen este medio.

En cuanto a las llamadas telefónicas se replanteo el call center y en términos de tiempo se estima que en 2 meses estaría funcionando, le apuntamos a que las cajas de consulta externa solo sean para facturar para que la asignación de citas sea telefónica o vía correo electrónico.



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 1 al 30 de Abril 2019.

Firmas de Asistentes:


DR. DIEGO USCATEGUI
Calidad.


MONICA VARGAS
Trabajo Social


FLOR EDILIA ROJAS
Revisoría Fiscal


GEYMAN CARDOZO
Control Interno


EDDY CARRILLO
Siau