



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 08-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 1 al 30 Mayo 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
Eddy	Carrillo	Siau

Moderador: Mónica Vargas

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo

Agenda a tratar.

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



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	3	0	0	0
Consulta Externa	0	5	0	0	0
Rx	0	0	0	0	1
Urgencias	0	6	0	0	1
Segundo piso	0	2	0	0	9
Sala de cirugía	0	1	0	0	1
Pediatría	0	0	0	0	3
Recién Nacidos	0	0	0	0	1
Ginecología	0	0	0	0	0
Medicina Interna	0	1	0	0	1
Siau	0	7	0	0	17
TOTAL	0	25	0	0	17

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	378-379-380- 388-389-397- 409-414-416- 417-418-	11	44%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
4K	INFORMACIÓN	396-	1	4%
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACIÓN TRATO	381-382-383- 384-385-386- 387-390-392- 395-415-419- 420		52%
			25	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontraron 3 Quejas que son remitidas (378-379-380) Coordinación de Facturación por la demora en el proceso facturación por desorden en el servicio de consulta externa y la demora en la asignación de citas telefónicas y 1 queja Anulada por falta de datos.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

En el servicio de RX no se encontró ningún instrumento.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 6 Quejas y 1 Felicitación las cuales serán remitidas así:

386-387-388-389-390-409-allegadas al Dr. Zambrano coordinador de urgencias para su respectivo plan de mejora por la falta de humanización y la demora en el servicio.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

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

También se encontraron 2 quejas remitidas así:

395- Coordinación de Facturación por la demora.

396- por demora de toma de rx en el servicio de Urgencias.

RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 3 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.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontró 1 instrumento, 397-remitido a la Coordinadora de Enfermería por el trato poco humanizado del personal enfermería. Y 9 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.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

En el servicio de RX no se encontró ningún instrumento.

PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** 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.

CUARTO PISO GINECOLOGIA

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontró 1 Felicitación que 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.

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontró 1 Queja (407) por el mal servicio de parte de los colaboradores del área de curaciones, esta será remitida a Coordinación de enfermería para tomar los correctivos necesarios.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 5 Quejas las cuales serán remitidas de la siguiente manera.

381-382-383-384-385 Quejas por desorden en facturación y asignación de citas con el digi turno se remiten a Coordinación de Facturación.

OFICINA DEL SIAU

En la oficina de SIAU fueron recibidos 8 instrumentos los cuales fueron remitidos así:

350-351-355-358-359- Quejas por desorden en facturación y asignación de citas con el digi turno se remiten a Coordinación de Facturación.

352-353- allegadas al Dr. Zambrano coordinador de urgencias para su respectivo plan de mejora por la falta de humanización y la demora en el servicio.

Y una Felicitación para oficina del Siau.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



RESUMEN PLAN DE MEJORA

Se inicia leyendo cada instrumento y exponiendo la manera reiterativa de las quejas referente al servicio de facturación consulta externa, no solo para la asignación de citas sino por el desorden, el ruido, la demora en esta área, en acta anterior quedo en plan de mejora algunos cambios y se está trabajando sobre cómo dar más oportunidad para el cumplimiento de las citas medicas, a su vez se esa informando a los usuarios las ventajas de llamadas telefónica para asignación de citas y educar a las personas para la solitud de citas vía correo electrónico.

Se realiza el cambio de las cajas de facturación 3 en consulta externa y 2 en la parte de afuera para poder descongestionar un poco este servicio.

Se expone el caso del vigilante Héctor Velásquez quien en repetidas ocasiones ha sido cuestionado por el trato a los usuarios, Eddy (auxiliar Siau) ya envió cartas con copia de quejas a la empresa con copia a la Dra. Kathyne Escobar (subgerente Administrativa) pero hasta el momento sin respuesta.

Se llama a Sofía Moreno (caja facturación) para los descargos, se llamo al usuario que puso la queja y se pregunto sobre ella, Sofía aclara los hechos y dice no acordarse de ese momento pero que tratara en mejorar la atención y se esforzara para que no vuelva suceder.

Agradecemos la asistencia y se da por terminado el comité.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



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

Firmas de Asistentes:

DR. DIEGO USCATEGUI
Calidad.

MONICA VARGAS
Trabajo Social

FLOR EDILIA ROJAS
Revisoría Fiscal